

2026 年度「JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」 旅行業種「ロイヤルティ」の指標で 1 位を獲得

株式会社ジャルパック(本社:東京都品川区、代表取締役社長:大村 剛也、以下「ジャルパック」)は、サービス産業生産性協議会が実施する「JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」の 2026 年度第 3 回調査*において、旅行業種の「ロイヤルティ」の指標で1位※を獲得いたしました。

ロイヤルティ

今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向を示す

※同率での第 1 位

この調査は、日本最大級の顧客満足度調査で、計 30 以上の業種・業態、約 400 の企業・ブランドを対象に、年間数回に分けて実施。9 つの指標(「顧客期待」「知覚品質」「知覚価値」「顧客満足」「推奨意向」「ロイヤルティ」「感動指標」「失望指標」「CSR 指標」)を算出、顧客満足度を多面的に評価しています。

当社では、ご参加のお客さまのアンケート調査、添乗員からの報告、定期的な”安全・CS 推進委員会”の開催などを通じ、「いい旅、あたらしい旅。」の実現に向け、品質改善に努めてまいりました。今後も、お客さまの視点を大切に、安心と品質の「いい旅、あたらしい旅。」を提供し続け、顧客満足 No.1 を目指してまいります。

*公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

2026 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第 3 回調査結果

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/008197.html>

https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/shosai2026_3.pdf

