

2020年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回

2020年度「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」第1回調査として、9業種（スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行、電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資））のべ91企業企業・ブランドの顧客満足度を発表しました。

この調査は、統計的な手法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査で、業種・業態（以下業種）横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングをチェックすることが可能です。本年度は年5回（例年は6回）に分け、30業種以上、約400の企業・ブランドの調査を行う予定です。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとし、2009年度から発表を行っています。

資料のダウンロード等は↓↓↓

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/004623.html>