

2024年度JCSI調査で顧客満足第1位を獲得 ～2022年度から3年連続で日本一を達成～

スカイマーク株式会社(以下:スカイマーク、本社:東京都大田区、代表取締役社長執行役員:本橋 学^{もとほし まなぶ})は、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が実施している2024年度JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)調査の「国内長距離交通部門」において3年連続で顧客満足第1位を獲得しました。顧客満足第1位は、2020年度、2022年度、2023年度に続き、4回目となります。

スカイマーク品質。



JCSI は、約30業種・約400の企業・ブランドを対象に、顧客満足を中心とした6指標(顧客満足、顧客期待、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティ)を数値化・可視化することにより、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とした日本最大級の顧客満足度調査です。

当社は、2024年度の調査で「顧客満足」第1位を獲得したほか、再利用意向を表す「ロイヤルティ」でも第1位となりました。

調査結果の詳細は、日本生産性本部のホームページ(<https://www.jpc-net.jp/research/detail/007091.html>)よりご覧ください。

◆社長コメント



スカイマーク株式会社
代表取締役社長執行役員
本橋 学

このたび、スカイマークが2024年度JCSI調査で顧客満足第1位を獲得できたことをたいへん光榮に思います。日頃よりスカイマークをご利用いただいているお客様に、心より感謝申し上げます。

お客様から寄せられた搭乗後アンケートのご意見を丁寧に拾い上げ、日々のサービス・オペレーション改善に真摯に取り組んだこと、そして、お客様から多くの気づきと励ましをいただいたことが社員のモチベーションを高め、満足度向上につながったと感じています。

「安全確保を前提に、高い運航品質とシンプルで心のこもったサービスを提供する」というお客様への約束を守り、今後も社員一丸となって、より一層顧客満足度の向上に努めてまいります。

以上