

2024年12月24日

## JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査で 京急電鉄は首都圏「顧客満足」1位を獲得しました

京浜急行電鉄株式会社（本社：横浜市西区，社長：川俣 幸宏，以下 京急電鉄）は、2024年12月18日（水）に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発表した「2024年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査」の近郊鉄道業種において、首都圏「顧客満足」1位の評価を獲得しました。



注：近郊鉄道 首都圏

JCSI（日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・可視化して、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。

京急電鉄は、首都圏で「顧客満足」「顧客期待」「失望指標（がっかり感の低さ）」の3指標でいずれも第1位を獲得したほか、「知覚品質」「感動指標」といった指標でも第2位となりました。

- 顧客満足 1位
- 顧客期待 1位
- 失望指標 1位
- 知覚品質 2位
- 感動指標 2位

これからも京急電鉄は、お客さまは何を考え、何を求めているのかを常に考え、お客さまの満足度向上を目指してまいります。

### 【JCSI（日本版顧客満足度指数）調査】

サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・可視化して、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。顧客期待，知覚品質，知覚価値，顧客満足，推奨意向，ロイヤルティの主要6指標のほか，感動指標，失望指標，CSR指標と併せて計9指標を測定・公表しています。

### 【JCSI（日本版顧客満足度指数）2024年度第4回調査】

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/007154.html>