平成 28 年 7 月 27 日
株式会社新生銀行

2016 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査「銀行部門」での顧客満足 1 位の獲得について

当行は、サービス産業生産性協議会が 2016 年 7 月 27 日に発表した 2016 年度「JCSI（日本版顧客満足度指数 : Japanese Customer Satisfaction Index）」第 2 回調査の「銀行部門」において、顧客満足 1 位を獲得いたしましたので、お知らせいたします。

この調査は、同協議会が、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、「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」の合計 6 項目に対する満足度指数を調査したもので、銀行部門の調査対象は、当行のほか、メガバンク、インターネットバンクを含む 17 行となります。

当行については、6 指標のうち「知覚価値（受けたサービスの品質と価格を対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス）」および「顧客満足（利用して感じた満足の度合い）」の 2 指標で銀行部門 1 位の評価をいただきました。

当行では、今後とも、商品・サービスの充実を図るとともに、お取引の利便性の一層の向上に努め、お客さまに付加価値の高い商品・サービスをご提供してまいります。

サービス産業生産性協議会　概要
http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=24
ＪＣＳＩ調査について
http://consul.jpc-net.jp/jcsi/jcsi_index.html
サービス産業生産性協議会（日本生産性本部）のプレスリリース
http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001480.html

以上