



PRESS RELEASE
イケア・ジャパン株式会社

2018年11月7日

2018年度 JCSI 第4回調査 イケア・ジャパンが 生活用品店/ホームセンター業種で顧客満足1位を獲得



「より快適な毎日を、より多くの方々に」をビジョンとするスウェーデン発祥のホームファニッシングカンパニー イケアの日本法人イケア・ジャパン株式会社（本社：千葉県船橋市、代表取締役社長：ヘレン・フォン・ライス）は、公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協会による2018年度 JCSI 第4回調査「生活用品店/ホームセンター」業種において、顧客満足1位に選出されました。

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す。調査のプロセスでは「顧客期待（企業ブランドへの期待）」、「知覚品質（全体的な品質評価）」、「知覚価値（コスト・パフォーマンス）」、「顧客満足」、「推奨意向（クチコミ）」、「ロイヤルティ（将来への再利用意向）」の6つの要素を指標化しています。

このニュースを受け、代表取締役社長のヘレン・フォン・ライスは下記のようにコメントをしています。「私たちは、どうしてもっとお客さまが快適にお買い物できるかを常に考えています。コワーカーの日々の努力がこのような結果につながり、大変うれしく思います。今後もイケアは幅広い商品や充実したサービスを提供し、ハッピーなお客さまを増やしていきたいと考えます。また引き続き、オンラインストアでのよりよいお買い物体験の実現に向けて、積極的に取り組んでいきます」。

JCSI 調査の仕様：

調査期間：2018年8月15日～9月19日

回答者数：27,300人

調査方法：インターネット調査

調査対象：8 業種 88 企業・ブランド（各企業・ブランド、300 人以上から回答を確保）

JCSI の概要

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数)調査とは、サービス産業に開かれた日本最大級の顧客満足度調査です。

サービス産業の生産性をはかるうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いる事を目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6回に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げをはかるため、上位企業の調査結果を公表しています。

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001546.html>

