

2026年度 JCSI（日本版顧客満足度指数） 旅行業種「顧客満足」1位を獲得

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都新宿区 以下「HIS」）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た「JCSI（日本版顧客満足度指数）」の2026年度第3回調査「旅行業種」において、顧客満足第1位の評価を獲得しました。HISが第1位の評価を獲得したのは2024年度以来、2回目となります。



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である「顧客満足」を数値で可視化し、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、計30以上の業種・業態から約400の企業・ブランドを対象に年間数回に分けて実施しています。

HISは、「旅行業種」において主要6指標のうち「知覚価値」「顧客満足」「推奨意向」「ロイヤルティ」※の4指標でいずれも第1位を獲得しました。また、「感動指標」においては第2位となりました。

※「ロイヤルティ」は同率で第1位

各指標の定義

- ◆知覚価値：受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス
- ◆顧客満足：サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想
- ◆推奨意向：利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうか
- ◆ロイヤルティ：今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向
- ◆感動指標：サービスを利用した際に、感動や驚くような経験をどの程度したか

HISは、「『心躍る』を解き放つ」というパーパスのもと、お客様に未知との出会いや豊かな時間、そしてワクワクする高揚感をお届けすることを目指しております。今後も、お客様に安心して心から楽しめる旅をお届けできるよう、ホスピタリティの向上に努め、皆様の「心躍る」体験をサポートしてまいります。

【JCSI（日本版顧客満足度指数）2026年度第3回調査】

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/008197.html>

報道関係のお問い合わせ先

株式会社エイチ・アイ・エス 広報室 TEL 050-1746-4177（平日10:00～17:00）