

ECCがJCSI(日本版顧客満足度指数)調査で 教育サービス業種「顧客満足」第1位を獲得

株式会社ECC(本社:大阪市北区、代表取締役社長:花房雅博)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(本部:東京都千代田区)が発表した「2024年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回調査」において、教育サービス業種の「顧客満足」第1位を獲得いたしました。

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。

ECCは「顧客満足」「推奨意向(おすすめ度)」「感動指標」の3指標でいずれも第1位を獲得したほか、「知覚品質」「ロイヤルティ」といった指標などでも第1位となりました。

ECCは今後も、語学サービスを通してお客様の夢や目標の実現に伴走し、一人一人に寄り添ったきめ細やかなサービス・学習体験の充実とお客様の満足度向上に努めてまいります。



ECCが1位を獲得した主な指標

指標	順位	スコア
顧客満足	1位	74.4
推奨意向(おすすめ度)	1位	71.8
感動指標	1位	59.6
顧客期待	1位	73.9
知覚品質	1位	74.0
ロイヤルティ	1位	66.9
CSR指標	1位	63.5

※そのほかの項目の詳細などは、調査結果ページをご覧ください

【調査結果の詳細】 <https://www.jpc-net.jp/research/detail/007091.html>

◆ JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回調査 概要

調査方法	インターネット調査
回答者数	25,100人
調査対象	7業種84企業・ブランド
調査期間	2024年8月21日～9月6日
調査主体	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



【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。

【本件に関わる取材などは、下記連絡先までお問い合わせください】

株式会社ECC 広告広報・マーケティング本部 広告広報部 担当:水野、盛田(受付 月～金 10:00～19:00)
Tel:06-6352-0148 Fax:06-6352-0138 E-mail:kouhou@ecc.co.jp

総合教育・生涯学習機関

ECC■ 株式会社 ECC <https://www.ecc.co.jp/>

ECC は 1962 年の創業以来、60 年以上にわたり、さまざまな教育活動を展開。幼児からシニア世代までそれぞれの目的を実現する独自のカリキュラムや教材を導入し、確かな成果を生み出しています。語学教育を通じて、時代にあった“真の国際人”としての資質を兼ね備えた人材を育てることを ECC の使命としています。