

報道関係各位

2016年11月8日
株式会社ストライプインターナショナル

2016年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第4回調査「衣料品店」部門 「earth music&ecology」が2年連続で顧客満足1位を獲得

株式会社ストライプインターナショナル(本社:岡山県岡山市、代表取締役社長:石川康晴)は、サービス産業生産性協議会が11月8日(火)に発表した「2016年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)」(以下、JCSI)第4回調査の「衣料品店」部門において、当社の主力ブランド「earth music&ecology」(以下、アース)が2年連続顧客満足1位の評価を獲得しましたのでお知らせいたします。アースが同調査で1位を獲得したのは、今回で3回目となります。

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。「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つの指標に対する満足度指数を調査したもので、今回の調査では、6業種計76の企業・ブランドの顧客満足度等が発表されました。

衣料品店部門においては、国内外の大手アパレルを含む11の企業もしくはブランドが調査対象となる中、アースは「顧客満足」と「知覚価値」で1位、「推奨意向」と「ロイヤルティ」においても2位と、6指標のうち4指標で高い評価を得ています。同ブランドは、リーズナブルな価格設定と、品質にこだわったベーシックアイテムからトレンドアイテムまで幅広い商品展開で、様々な年代のお客様から支持をいただいております。

当社は今後も、「earth music&ecology」をはじめ、全てのブランドにおいて魅力的な商品の開発や接客力の向上に努め、愛され続けるブランドづくりを目指してまいります。



〈参考資料〉

■2016年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第四回調査結果プレスリリース

: URL <http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001488/attached.pdf>

■サービス産業生産性協議会 : URL <http://www.service-js.jp/>

■JCSI 調査について : URL http://consul.jpc-net.jp/jcsi/jcsi_index.html

■JCSIの6つの指標

顧客期待 : 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・予想を示します。

知覚品質 : 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。

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を示します。

顧客満足 : 利用して感じた満足度の合いを示します。

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を示します。

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を示します。

株式会社ストライプインターナショナル 広報部

〒104-0061 東京都中央区銀座4-12-15 歌舞伎座タワー18階

TEL:03-3524-1502 FAX:03-3524-8341 MAIL:public-info@stripe-intl.com