

2017年8月1日  
株式会社新生銀行

## 2017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2017年8月1日に発表した2017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、昨年に引き続き顧客満足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（実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価）」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](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](http://consul.jpc-net.jp/jcsi/jcsi_index.html)

2017年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表

[http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1136](http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1136)

以上