



2018年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果において

リッチモンドホテルが4年連続の「顧客満足」第1位に

ロイヤルグループでホテル事業を担うアールエヌティーホテルズ株式会社が運営する「リッチモンドホテル」は、2018年6月28日にサービス産業生産性協議会が発表した2018年度JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)調査「ビジネスホテル」部門において10企業およびブランド中、今回で4年連続となる顧客満足1位に選ばれました。

「リッチモンドホテル」の調査結果

- ①顧客満足・顧客期待・知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティの6指標すべてにおいて1位
- ②ビジネスホテル部門 顧客満足スコア最高値に

出典: サービス産業生産性協議会 2018年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果

公益財団法人日本生産性本部「JCSI 顧客満足度指数調査」WEB サイト <https://consul.jpc-net.jp/jcsi>

リッチモンドホテルは2004年の会社設立当初より、お客様にご満足いただくための取り組みを行っております。

- ◆従業員のスキルアップのための様々な研修やマニュアル整備だけでなく、現場スタッフが中心となってお客様満足のための改善や業務改善に取り組むプロジェクトを実施、またデータ分析ツールを活用してお客様からの評価とニーズを全棟で共有
- ◆アメニティ更新や設備改修、バス・トイレ・洗面台別の三点分離レイアウトを取り入れるなどニーズに合わせたアップデートで居心地の良さを追求
- ◆2017年には、航空券付宿泊プラン販売や公式アプリの運用開始、約87万人の会員を有するリッチモンドクラブの規約を見直し会員特典を充実させるなど、利用のしやすさについても取り組みを続けております。

リッチモンドホテルは、これからもお客様に支持していただけるサービスを提供し、「ひとと自然にやさしい、常にお客さまのために進化するホテル」を目指してまいります。

■■■■ 会社概要 ■■■■

会社名: アールエヌティーホテルズ株式会社(東京都世田谷区桜新町一丁目34番6号)

設立: 2004年(平成16年)4月

代表者: 代表取締役社長 福村 正道

事業内容: 「リッチモンドホテル」(直営39店 ※)等の運営

<https://richmondhotel.jp>

※2018年6月末時点

<宿泊予約・ホテルの利用に関するお問い合わせ>

アールエヌティーホテルズ株式会社

企画部

TEL: 03-5707-8888

<本件に関するお問い合わせ(報道関係)>

ロイヤルホールディングス株式会社

コーポレートコミュニケーション室

TEL: 03-5707-8852 e-mail: koho@royal.co.jp