

2017年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査結果において

## 3年連続！リッチモンドホテルが「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、2017年6月20日にサービス産業生産性協議会が発表した2017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3年連続となる顧客満足1位に選ばれました。



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

<http://consul.jpc-net.jp/jcsi/>

「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・推奨意向の5指標において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 2017年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果」

リッチモンドホテルは、2004年の会社設立当初よりCS向上委員会を発足させ、スタッフが中心となりお客様にご満足いただけるよう、取り組んでおります。

<2017年より開始した新サービスについて>

◆リッチモンドクラブ会員サービスが2017年4月に改定。特典が増え、さらにお得に

- ① ポイント利用対象が拡大  
「宿泊料金のみ」だったポイントの利用対象が拡大、延長料金などの館内利用料金、ロイヤルグループ店舗で使える商品券なども対象に
- ② 会員予約がお得に  
・公式サイト会員専用プランからのご予約はベストレートにてご案内  
・会員優先予約枠を設置  
※一部対象外となるサービス項目、期間、販売パッケージなどがございます。  
※提携ホテル、フレンドシップホテルでは会員特典の適用範囲が異なります。

◆リッチモンドホテル公式アプリが2017年4月より開始

- ① シンプル&スムーズ操作でホテル検索や、宿泊予約が可能に
- ② お得な特典機能が満載(最新情報の配信)

◆公式予約サイトが2017年6月に新システム開始

- ① オンラインでの入会申し込み、事前決済が可能に(7月開始)
- ② お客様情報の入力画面が改良され、予約がスムーズに
- ③ ポイント失効3ヶ月前にお知らせメールを配信



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。

<宿泊先、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

企画部営業企画

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