



## ～ 2013年度 JCSI 調査結果発表 ～

## リッチモンドホテルが顧客満足度No.1に

ロイヤルグループのアールエヌティーホテルズ(株)が経営するリッチモンドホテルは、サービス産業生産性協議会が実施した2013年度第1回「JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)調査のビジネスホテル13企業およびブランド中、第1位に選ばれました。[※]2011年に続くもので、2012年に顧客満足度第2位でしたが、2013年第1位に返り咲きました。

※JCSIとは、統計的なデータ収集方法をとって実施する日本最大級の顧客満足度調査です。今回は2013年4月2日から4月24日、インターネットモニターを用いた調査で、総回答者数24,924名の結果をもとに、6つの指標(顧客期待・知覚品質・知覚価値・顧客満足度・推奨意向・ロイヤルティ)について、100点満点で指数化したものです。ビジネスホテル業種においてリッチモンドホテルが、顧客満足度をはじめとする5指標で、トップに選ばれました。

サービス産業生産性協議会ホームページ <http://www.service-js.jp/cms/index.php>

「出典: サービス産業生産性協議会 2013年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第1回調査結果(ビジネスホテル)」

アールエヌティーホテルズ(株)の社長 成田鉄政は「会社設立10年目という節目の年に、2011年に続き、再び第1位に選ばれ、リッチモンドホテルのスタッフ一同、大変喜んでおります。これもひとえに私共ホテルを支えてくださったお客様・お取引先様・地域の方々のお蔭と心から感謝しております。今後も【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】の経営理念のもと、お客様に満足していただくサービスを提供してまいります。」とコメントしました。

リッチモンドホテルでは、会社設立当初にCS向上委員会を発足させ、現場のスタッフが主体となって活動しており、自社のインストラクターによる接客やマナーを学ぶリッチモンドアカデミーも定期的に行なっています。

2012年9月よりリッチモンドクラブ会員向けに、ロイヤルホストをはじめとするグループ内レストラン10%オフのサービスを開始し、同年12月からはチェックアウト12時まで1時間延長無料のサービスを導入しています。また朝食券を利用されなかったすべての宿泊客を対象に、お持ち帰り用特製フルーツケーキに引き換えるサービスを、業界で初めて取り入れました。

このように、ハード・ソフトの両面から顧客満足度の向上をはかっています。

## 【アールエヌティーホテルズ(株)の概要】

- ① 設立 2004年4月1日
- ② 代表者 代表取締役社長 成田 鉄政
- ③ 所在地 東京都世田谷区桜新町一丁目34-6
- ④ 事業内容 ホテル、食堂・レストラン・喫茶店の経営、運営受託および経営指導他
- ⑤ 店舗数 直営31店舗(2013年6月末現在)

## &lt;本件に関するお問い合わせ&gt;

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 FAX: 03-5707-8860  
e-mail: koho@royal.co.jp