

2023年12月20日  
株式会社AOKI

PRESS RELEASE

# 日本最大級の顧客満足度調査 「JCSI調査」にてAOKIが3年連続第1位を獲得！ ～衣料品店ビジネス・フォーマル部門での受賞～

株式会社AOKI(代表取締役社長:森裕隆)は、公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が実施した「2023年度JCSI(日本版顧客満足度指数)」の衣料品店ビジネス・フォーマル部門において、3年連続「顧客満足度」第1位の評価をいただきました。



## ■「顧客満足度」のほか、全9指標のうち8指標でも第1位の評価を獲得

JCSI調査は、日本の幅広い産業をカバーした日本最大級の顧客満足度調査です。AOKIは3年連続、衣料品店(ビジネス・フォーマル部門)において、「顧客満足」指標で第1位の評価をいただきました。JCSIは「顧客満足」の他に、満足の要因となる「知覚品質(品質評価)・知覚価値(コストパフォーマンス)・顧客期待(企業ブランドへの期待)」と、満足の結果に値する「推奨意向(クチコミ)・ロイヤルティ(再利用意向)」に加え、「感動指標」「失望指標」といった店舗利用体験に基づく数値と、「CSR指標」を加えた全9指標あります。AOKIはそのうち8指標において、第1位の評価をいただくことができました。

AOKIは、創業以来、お客様により快適なライフスタイルをご提供すべく、お客様のニーズ・ウォンツを反映した商品・サービスの開発に努めてまいりました。昨今のビジネスウェアの多様化に対応した、ビジネスでもカジュアルでも着用できる「パジャマスーツ®」の開発や、服を通じて働く女性を応援する「MeWORK」の立ち上げなど、お客様のお声や時代に合わせた商品の開発に力を入れてまいりました。

今後もAOKIでは、より多くのお客様にご満足いただける商品開発に注力するとともに、環境に配慮した商品開発や、接客サービスのより一層の磨き上げを行い、さらなる顧客満足向上に力を尽くしてまいります。

## ■JCSI(日本版顧客満足度指数)とは

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数)調査は、公益財団法人日本生産性本部が実施する、実際の利用者アンケートに基づく日本最大級の顧客満足度調査です。サービス産業の生産性をはかるうえで必要な「顧客満足」を数値化・可視化するべく、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に調査を実施。優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性を底上げを図るため、上位企業の公表をしています。



## ■報道関係からのお問い合わせ

株式会社AOKI 本社 広報担当:比本・石津・矢島  
〒224-8688 神奈川県横浜市都筑区葛が谷6-56  
TEL:045-941-3588 FAX:045-942-1608/Mail:[aokipr@aoki-style.com](mailto:aokipr@aoki-style.com)