



海の京都

海の京都 DMO

一般社団法人 京都府北部地域連携都市圏振興社

Press Release

Kyoto by the Sea Destination Management Marketing Organization

平成 30 年 4 月 17 日

「顧客満足度調査」の分析結果報告会議の開催について

海の京都DMOでは、地域の満足度やサービス水準を向上させるため、平成 28 年度、全国で初めて地域を対象にした「JCSI顧客満足度調査」を行いました。

平成 29 年度は、本調査結果に基づき、今後の海の京都の地域づくりに活用するため、同調査の制度設計を行った法政大学小川孔輔教授に同調査の再分析を依頼しました。

ついでには、同調査の分析結果及び満足度向上に向けた提案に係る報告会議を、管内の観光関係者等を対象に下記のとおり開催いたしますので、ご多用のことと存じますが、是非、取材下さいますようお願いいたします。

記

- 1 日 時 平成 30 年 4 月 20 日（金）10:00～11:30
- 2 場 所 北部産業創造センター2階多目的ホール（綾部市青野町西馬場下 33-1）
- 3 目 的 上記の分析結果及び提案内容を観光関係者で共有するとともに、今後の海の京都の観光地域づくりの各種施策展開に活用
- 4 対 象 DMO地域本部、市町、観光関連事業者等
- 5 内 容
 - ・平成 28 年度実施の満足度調査の再分析結果
 - ・学生による管内 2 箇所（伊根と宮津）でのフィールドワークを踏まえた満足度の向上に向けた具体的な提案
 - ・海の京都の CSI（顧客満足度）向上に向けた効果的な提案

<平成 28 年度に実施した満足度調査について>

海の京都管内 7 市町を対象として、見える化の難しい「サービス」を指標化し、客観的に満足度を評価する「JCSI」を用いた調査（SPRING（サービス産業生産性協議会）が全国で 34 業種、430 以上の全国的企業の顧客満足度等について約 12 万人の利用者からの回答を収集・分析する調査で、他業種の企業との比較も可能な日本最大規模の顧客満足度調査）

【担 当】

（一社）京都府北部地域連携都市圏振興社

（通称：海の京都DMO） 野 木

TEL 0772-68-5055 / FAX 0772-68-5056