

京成グループ 2021年秋 BMK（ベストマナー向上）推進運動 お客様アンケート調査結果について

京成グループでは、接客・接遇サービス向上を目指し、年間を通じて「BMK（ベストマナー向上）推進運動」に取り組んでいます。この活動の一環として、お客様へのアンケート調査を実施し、いただいたご意見を今後の取り組みに活用しています。

昨年秋に実施致しましたお客様アンケート調査では、多くのお客様にご協力いただき、おかげさまで大変参考となるデータを収集することができました。改めて御礼申し上げます。この度、調査結果をとりまとめましたので、概要をご報告致します。

今後とも、お客様満足度の更なる向上のため、グループ社員一同努めてまいります。

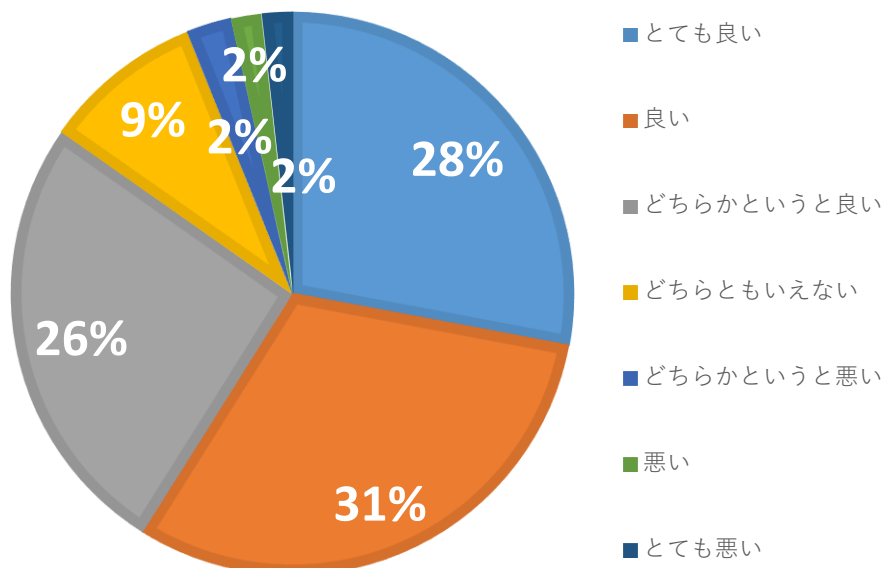
1. アンケート概要

- (1) 実施期間：2021年10月16日（土）～11月22日（月）
- (2) 実施方法：京成電鉄ホームページ上でのウェブアンケート
- (3) 質問項目：
 - ① 京成グループのイメージについて
 - ② 京成グループのサービスについて
 - ③ 従業員の接客・接遇について（挨拶・お声掛け、笑顔）
- (4) 回答件数：923件

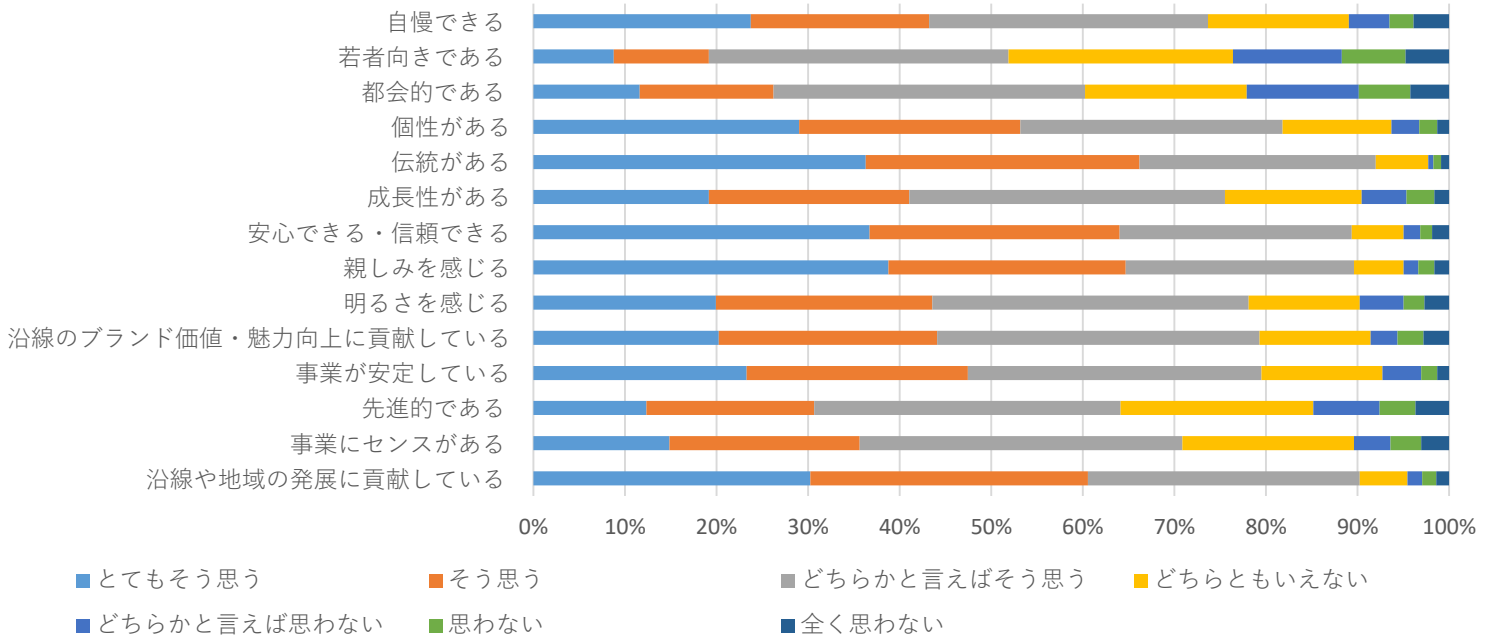
2. アンケート結果

(1) 京成グループのイメージについて

① 他社との比較

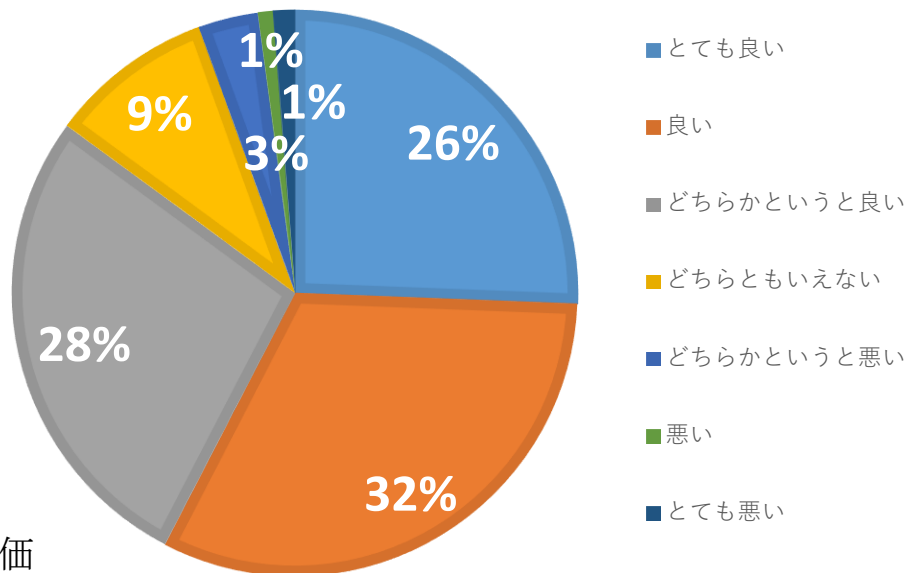


②項目別イメージ評価



(2) 京成グループのサービスについて

① 他社との比較



② 項目別サービス評価

