

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の JCSI(日本版顧客満足度指数)調査で フィットネスクラブ業種で初 8年連続！顧客満足 第1位の評価

「女性だけの 30 分フィットネス カーブス」など運動施設を運営する株式会社カーブスジャパン（本社所在地：東京都港区／代表：増本 岳）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する 2022 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査のフィットネスクラブ業種において、8年連続で顧客満足 第1位の評価をいただきました。

この調査は、統計的な手法による総計 12 万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査です。計 30 以上の業種・業態、約 400 の企業・ブランドを対象に年 4 回に分けて調査を実施、発表されます。「2022 年度 第 2 回調査結果（2022 年 9 月 28 日発表）」の対象業種は、通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行の 4 業種、特別調査として MVNO（仮想移動体通信事業者）、ガス小売、QR コード決済、電子マネーの 4 業種、計 8 業種、79 企業・ブランドでした。

カーブスは 2014 年度に初めて調査対象となって以降、2022 年度までの 8 年連続で顧客満足 第 1 位の評価をいただいております※1。同調査において、8 年以上連続での顧客満足 第 1 位の評価は、フィットネスクラブ業種では初となります。評価項目である顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向、ロイヤルティの 6 項目全てにおいて 1 位の評価をいただきました。お客様に支えられ、この度も評価をいただきましたことを感謝申し上げます。

カーブスはコロナ禍でも、オンラインプラン「おうちでカーブス」のサービス開始やレシピ本第 2 弾「やせる！血糖値の改善！高血圧の予防に！カーブスの健康たんぱく質ごはん」の出版、健康二次被害※2 防止の継続的な啓発活動など、多方面から健康をサポートする、顧客に寄り添った運営をしてまいりました。今後も「地域密着の健康インフラ」「健康寿命延伸企業」として社会に貢献するべく、さらに多くの方々の健康で豊かな人生を支えられるよう務めて参ります。

※1 フィットネスクラブを含む計 5 業種については、コロナ禍の影響を顧慮し 2020 年度は調査未実施

※2 新型コロナウイルス感染予防のための活動自粛によって運動不足や人との交流不足がおき、持病の悪化・認知機能の低下・関節痛の悪化・免疫機能低下などの健康被害が起きること

「2022 年度 第 2 回調査結果」の詳細は、サービス産業生産性協議会のホームページよりご覧ください。

■ 調査結果まとめ

<https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/20a8cd539ace9851d7eb18e0f1e01524.pdf>

■ 調査結果の詳細

<https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/815ff13680425fe00f3ec2d031afb124.pdf>

【株式会社カーブスジャパン 会社概要】

設立：2005年2月28日

代表者：増本 岳

資本金：1億円

事業概要：「女性だけの 30 分フィットネス カーブス」など運動施設の運営

所在地：東京都港区芝浦 3-9-1 芝浦ルネサイトタワー 11 階