

## 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 2024年度 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初 **10年連続！顧客満足第1位を受賞**

「女性だけの30分フィットネス カーブス」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2024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、**10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11万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。「2024年度 第2回調査結果（2024年9月18日発表）」の対象業種は、通信販売、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行、ガス小売、QRコード決済、電子マネーの8業種、84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、2024年度までの10年連続で顧客満足 第1位の評価をいただいております<sup>※1</sup>。同調査において、**10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。顧客満足度に関する評価項目である「顧客期待」「知覚品質」「顧客満足」「推奨意向」の4項目において1位の評価をいただきました。さらに、サービス利用時の経験に関する「感動指標」「失望指標（失望が少ないことを示す指標）」および「CSR指標」の3つの関連指標すべてで1位となりました。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。

カーブスは会員様一人ひとりに寄り添ったサービス提供に注力しています。具体的には、お一人おひとりに合わせた運動指導、習慣化支援、そして食事相談の強化を通じて、サービス品質向上に努めています。お客様の多様なニーズに応え利便性をより一層高めるため、店舗のみならず、オンラインを利用して自宅でもトレーニングが可能なハイブリッド型サービスの充実も図っています。また、地域からの要請を受けて男性専用フィットネス「メンズ・カーブス」<sup>※2</sup>を展開するとともに、自治体との連携を通して地域全体の健康づくりにも貢献しています。このようにカーブスは施設内外での充実したサービス提供や、地域社会への貢献を通じて、多角的な健康サポートを実現しています。

今後も「地域密着の健康インフラ」および「健康寿命延伸企業」として社会に貢献し、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努めて参ります。

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

<sup>※2</sup>男性専用フィットネス「メンズ・カーブス」はJCSI調査の対象ではございません

「2024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。

### ■調査結果の詳細

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/007024.html>

#### 【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

店舗数：1,974店舗（2024年5月末日現在）

会員数：80万人（2024年5月末日現在）