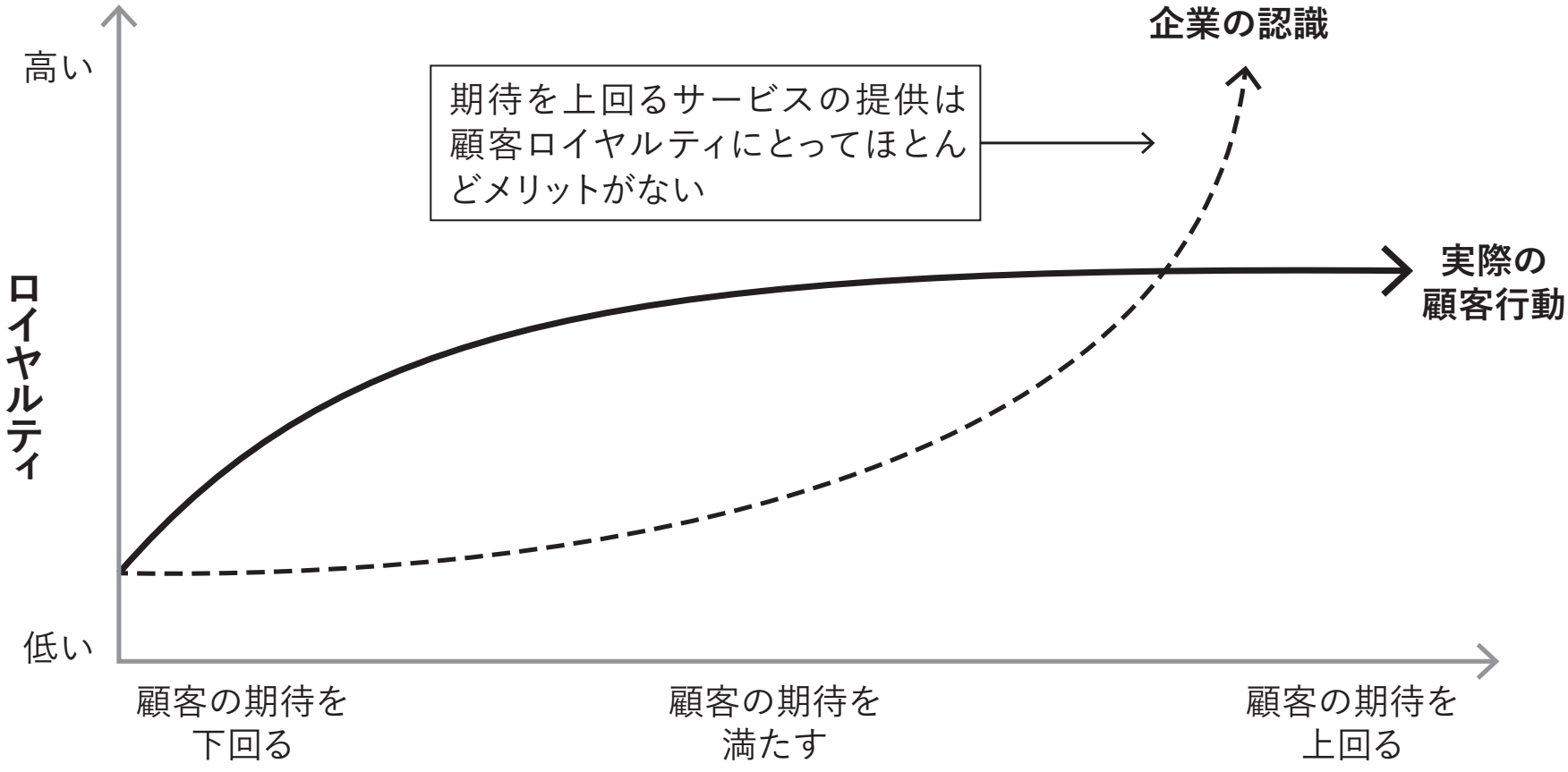

顧客9万7176名を対象
出典：CEB、2013
書籍「おもてなし幻想」（p.42）より