



オルビス、「日本最大級の顧客満足度調査」で3年連続第1位
“顧客満足度”含む全ての調査項目で1位に
～2013年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の通販業界にて～

ポーラ・オルビスグループのオルビス株式会社(本社:東京都品川区、社長:町田恒雄)は、サービス産業生産性協議会が実施した2013年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査で、通信販売業界において3年連続第1位の評価をいただきましたのでお知らせします。

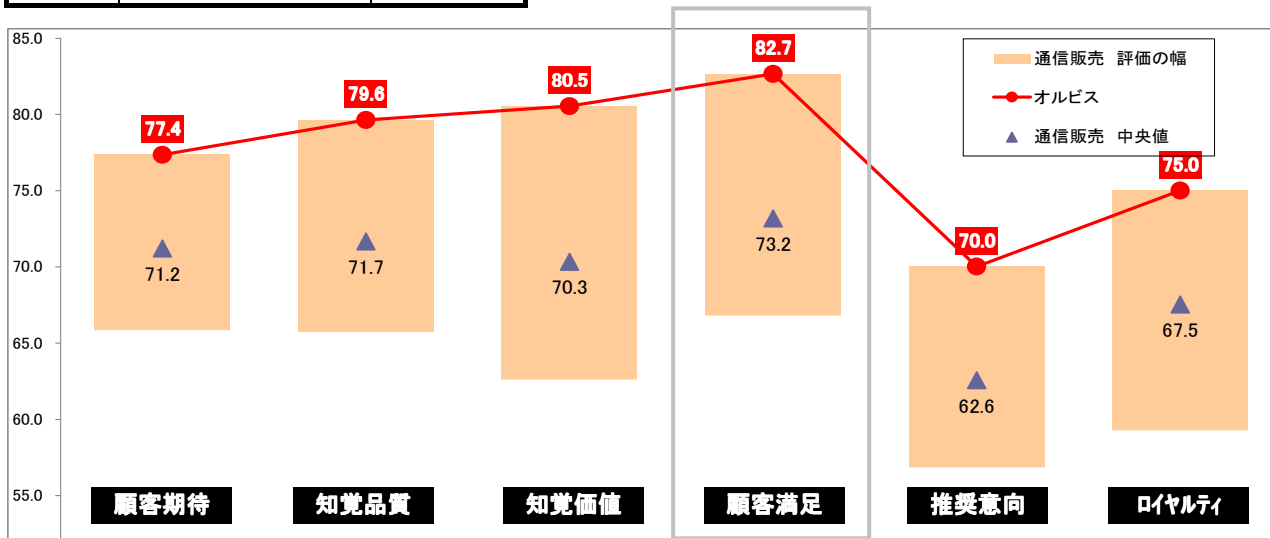
オルビスは顧客満足度の他に「顧客期待(利用する前の期待値)」や「知覚品質(利用時に感じる品質への評価)」など全6つある指標項目の全てで1位を獲得しました。

【通信販売業界】顧客満足度順位

| 順位 | 企業名 | 点数 |
|-----------|--------------|-------------|
| 1位 | オルビス | 82.7 |
| 2位 | ヨドバシ.com | 80.5 |
| 3位 | Amazon.co.jp | 79.9 |
| 4位 | FANCL online | 79.8 |
| 5位 | Joshin web | 78.3 |

著しい市場成長を示す通信販売業界の競争が激化するなか、3年連続で第1位を獲得したオルビスは、同調査以外にも数々の外部調査で高い評価を受けています(次頁参照)。

これはいずれも化粧品ブランドとしてお客さまのお声を汲んだ高品質な商品や、女性の立場に立って徹底的に利便性を追及したサービスが、価格以上の価値で提供されていると評価された結果と捉えています。



| 指標項目 | 内容 |
|--------|-----------------------------|
| 顧客期待 | サービス利用者が事前に持っている企業・ブランドへの期待 |
| 知覚品質 | サービスを利用した際に感じる品質評価 |
| 知覚価値 | 受けたサービスの品質と価格を対比して感じる納得感 |
| 顧客満足 | 利用して感じた満足の度合い |
| 推奨意向 | 利用したサービスの内容を肯定的に人に伝えるかどうか |
| ロイヤルティ | 再利用意向 |

JCSI(日本版顧客満足度指数)調査について

本調査は、統計的な収集方法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに、日本の幅広い産業をカバーした日本最大級の顧客満足度調査です。経済産業省の協力のもと、サービス産業の競争力強化を目的とした国家的プロジェクトとしてサービス産業生産性協議会(代表幹事:秋草直之・富士通株式会社・相談役)が3年をかけて開発、2009年より実施されています。

⇒JCSI についての URL : <http://www.service-js.jp/jcsi/page0800.php>

【本件に関するお問い合わせ先】(株) ポーラ・オルビスホールディングス 広報・IR室

Tel 03-3563-5540 / Fax 03-3563-5543

参考資料

【オルビスの直近の外部評価について】

★HDI主催「2013年度 問合わせ窓口格付け」において三ツ星評価

世界最大のサポートサービス業界団体 Help Desk Institute の日本法人 HDI-Japan が主催する、2013年度「問合わせ窓口格付け」(化粧品通販業界)において、サポートポータル(ウェブサイト)格付け、問合わせ窓口(電話対応)格付けで、両部門共に最上位の三ツ星を獲得しました。

<http://www.hdi-japan.com/kakuzuke/3starts.asp>

HDI(ヘルプデスク協会)

ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体で、世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%が加盟、世界中に100の支部を有するヘルプデスク。

★日本ブランド戦略研究所主催「顧客サポート調査2013」において、全部門1位に

日本ブランド戦略研究所が主催する「顧客サポート調査2013」において、調査対象企業123社中、全企業総合、ウェブ部門、コール部門の全ての部門において第1位の評価をいただきました。

<http://japanbrand.jp/ranking/ss-ranking/ss2013-1.html>

★平成25年度「優秀コンタクトセンター表彰制度」において経営貢献賞を受賞

公益社団法人企業情報化協会が主催する、「優秀コンタクトセンター表彰制度」において、顕著な経営貢献を果たし、成果を挙げたとして、「経営貢献賞」を受賞しました。

<http://www.jiit.or.jp/cc/award02.html>

「優秀コンタクトセンター表彰制度」とは

公益社団法人企業情報化協会が平成10年5月に設定した優秀表彰制度にのっとり、国内の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定。

ユーザーや顧客に対するサービス、課題解決を提供する組織・部門を構築・運営し、それについて顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果を挙げたと認めうる企業・機関・団体の当該部門に対して、“Best Contact Center of The Year”として表彰する。



アクアフォース エキストラライン



お客さまからいただいたお手紙の束

【2013年度JCSI(日本版顧客満足度調査)第2回調査概要】

- * 調査対象業界(企業): 下記5業種の売上等上位企業・ブランド(1業界につき6社~29社、計72企業もしくはブランド)
自動車販売会社/通信販売(総合・専門)/事務機器/サービスステーション/インターネットサービス
- * 調査期間: 2013年6月4日~7月4日
- * 調査方法: インターネット・モニターを用いた調査(2段階にて回答者を抽出)
- * 総回答者数: 22,605人
- * 質問項目: 約110問

※13年度は年5回に分け、年間33業種、約400の企業・ブランドの調査を実施予定(今回は全5回中、第2回調査分の結果)。