

**オルビス、「アフターサービス満足度ランキング」ネット通販部門で3年連続第1位を獲得
～『日経ビジネス』誌2011年7月25日号に掲載～**

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:高谷成夫)は、「日経ビジネス」誌による「2011年版アフターサービス満足度ランキング」(2011年7月25日号に掲載)で、ネット通販部門のアフターサービス満足度第1位を獲得しました。今回の結果により2009年版、2010年版の同調査に続き、3年連続で1位を獲得したことになります。

本ランキングは、「日経ビジネス」の発行元である日経BP社と日経BPコンサルティングが行なったアンケート調査によるものです。今回の評価は、オルビスの開封後・ご使用中であっても30日以内であれば返送料無料で返品をお受けするといった、自由度の高くお客さまにとってご負担の少ない返品制度をはじめ、“送料無料”や“最短翌日お届け”、“無料サンプル用意”など、サービス全般に対する取り組みが総合的に評価された結果と捉えています。

オルビスでは、お客さまの声をサービスや商品に反映させる為、年間約9万件に及ぶあらゆるご意見・ご感想を一字一句全てコミュニケーションシステムに入力し、カテゴリ別に細かく分析・分類しデータベース化しております。これにより、全従業員が全てのお客さまの声に触れることができ、よりお客さまの視点に立った改善を日々繰り返すよう取り組んでいます。

今後も引き続き高い評価をいただけるよう、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまのニーズや期待にお応えできるようサービスの向上、価値ある商品のご提供に努めてまいります。

【オルビスの返品制度について】

オルビスでは商品をじっくりお試しいただくために、開封後・使用済みでもご注文から30日以内であれば、返品・交換をお受けします。30日間という期間は肌が生まれ変わるターンオーバーの期間が約1ヶ月とされているのを考慮しています。手数料は無料で、商品返送料も返品理由を問わずオルビスが負担します。

【その他サービス】

送料無料

全国どこでも1品から送料無料でお届けします。

最短翌日お届け

初めてのご注文、もしくは2回目以降のご注文でご注文金額が5,250円(税込)以上の場合は、ご注文の翌日以降から配達日・時間をご指定いただけます。

無料サンプル

納得して商品をお使いいただくために、ほとんど全ての商品にサンプルをご用意、無料でご提供しています。

支払手数料無料

お支払い方法は、郵便振込・コンビニ振込、代金引換、クレジットカード、自動引落からお選びいただけ、手数料は全て無料となっております。

【アフターサービス満足度調査の概要】

2011年4月26日～6月2日の間、日経BPコンサルティングが保有する調査モニター20万人にアンケートを実施し1万9900人から回答有り。回答者の平均年齢は48.1歳で回答が30人を上回った企業をランキングの対象として掲載。

【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