

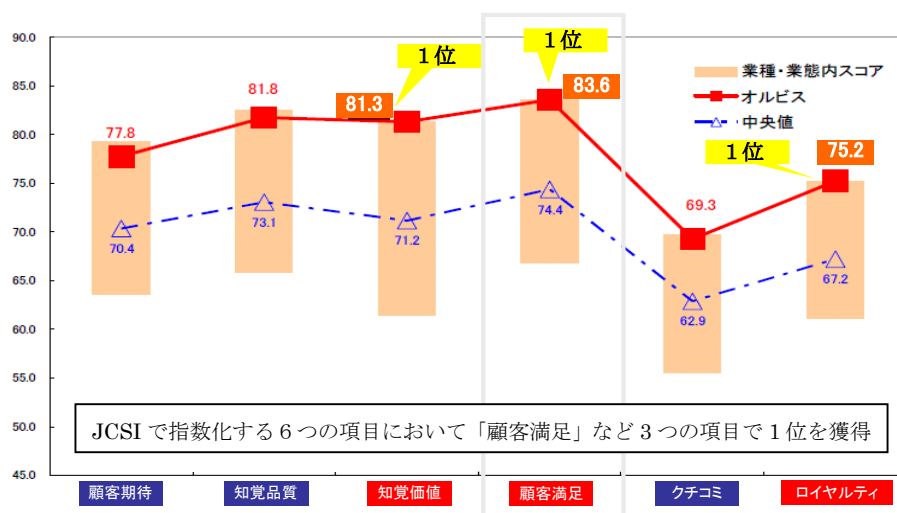
オルビス、「日本最大級の顧客満足度調査」で2年連続第1位(通販業界) ～2012年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査にて～

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2012年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査で、商品やサービスにおける品質が高い支持を受け、通信販売業界において2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。

- | | |
|--|-------|
| ◆顧客満足度 ※利用して感じた満足の度合い | : 第1位 |
| ◇知覚価値 ※受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス | : 第1位 |
| ◇ロイヤルティ ※今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの利用意向 | : 第1位 |

【通販業界】顧客満足度順位

順位	企業名	点数
1位	オルビス	83.6
2位	Joshin web	82.0
3位	FANCL online	81.7
4位	アマゾン	80.9
5位	ヨドバシ.com	79.5



本調査は、統計的な収集方法による総計10万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。

通信販売業界は他業界との比較においても調査開始以来、顧客満足度指数において常に高いポジションをキープしており、2011年度の市場規模が前年度比9%増で5兆円を突破したという同業界の著しい市場成長を、高い顧客満足度が支えていることを表した結果となっています。

その通信販売業界で2年連続の第1位を獲得したオルビスは、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。またこれらの評価がお客さまのロイヤルティ向上につながり、継続利用意向でも高い指数をマークしました。

【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 (担当:小川)

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

参考資料

【2012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7業界の売上等上位企業・ブランド(1業界につき5社~28社、計83企業)
通信販売/旅行/レジャーイベント/国際航空/国内交通/自動車販売店/事務機器
- * 調査期間: 2012年8月22日~9月14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)
- * 回答数: 有効回答者数26,996人(1社あたりの回答数300人以上を確保)
- * 質問項目: 約110問
- * 調査日程: 第1回・2012年5~6月(済み) 第2回・2012年8~9月(済み)
第3回・2012年10~11月(予定) 第4回・2013年1~2月(予定)

【オルビスの顧客満足度向上の取組み】

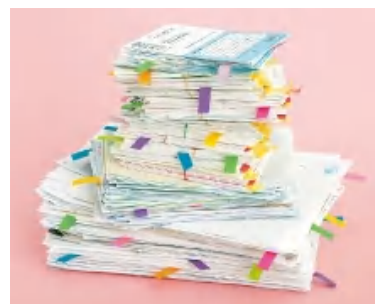
商品

1987年の創業以来、水の力で肌本来の美しさを引き出す「100%オイルカットスキンケア」をコンセプトに展開。2012年8月には初期のエイジングケアシリーズとして「弾むグラマラス肌」へ導く「新アクアフォースエキストラライン」を発売しました。



コミュニケーション

年間9万件以上のお客さまの声を「質問」「クレーム」「感想」「要望」にセグメントし全てデータベースに登録、全社員が閲覧可能となっています。また経営層も参加する定例会議でその内容・傾向を分析し、商品やサービスの改善等に役立てています。



サービス

「1品からでも送料無料」「30日間返品保証」「ほぼ全品にサンプル用意」といった従来の通販の不便さを解消するサービスに加え、今年2月と8月にはさらに利便性を高める為に東西に新物流センターを開設。10月からは「全国一律翌日配送」「関東関西圏即日配送」「コンビニ受取り」などのさらに一歩進んだサービスを開始しました。



【新ブランドステートメント「オイルフリー派ダ」宣言について】

オルビスは、今年6月に新ブランドステートメント「オイルフリー派ダ」宣言を掲げ、より革新的な独自価値と感動を常に提供し続けるブランドを目指しています。

「オイルフリー派ダ」宣言

*詳しくはこちらをご参照ください ⇒ <http://www.orbis.co.jp/contents/oilcut/statement/>