

## オルビス、「日本最大級の顧客満足度調査」において通信販売業界第1位を獲得 ～2011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:高谷成夫)は、サービス産業生産性協議会が実施した2011年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査において、商品やサービスにおける品質が高い支持を受け、市場成長の著しいネット通販分野で第1位を獲得、さらに通信販売業界全体でも第1位の評価をいただきましたのでお知らせいたします。

本調査は経済産業省の委託によりサービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗・ウシオ電機株式会社・代表取締役会長)が開発、2009年より実施されている顧客満足度調査で、最大の特徴は顧客満足の原因・結果を含む6つの項目(顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、クチコミ、ロイヤリティ)について調査し、指数化することにより、業界の垣根を越えた横断的な比較・分析が可能であるという点です。年間31業界・350社以上の企業を調査対象とし、総計 10 万人以上の利用者からの回答をもとに年4回に分けて実施する日本最大級の顧客満足度調査となります。

業界中央値(注1)による業界毎比較でみると、通信販売業界は調査開始以来、2009年度が1位、2010年度も3位を獲得しており、同業界の近年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今年度から新たに調査対象に加わったオルビスは、上記項目の内「知覚品質(利用した際の品質評価)」と「知覚価値(価格への納得感)」の双方の評価が非常に高かったことが決め手となり、参加初年度でありながら業界全体の1位を獲得しました。これは、お客さまのニーズを的確に汲み取った高品質な商品や、お客さま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。

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、カテゴリー別に細かく分析・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ます。

注1:業界中央値・・・各業界で調査対象となった企業を順番に並べた際、ちょうど中央に位置付けられる企業の点数

### 【2011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(1業界につき7社～30社、計112社)  
通信販売/飲食/カフェ/レジャーイベント/国際航空/国内長距離交通/住設機器サービス
- \* 調査期間: 2011年8月5日～8月31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36,204人(1社あたりの回答数300件以上を確保)
- \* 質問項目: 約110問
- \* 調査日程: 第1回・2011年5～6月(済み) 第2回・2011年8月(済み)  
第3回・2011年11月(予定) 第4回・2012年1月(予定)
- \* 全業界のデータが揃った段階で調査全体をベースに年間の結果を発表予定。

### 【ネット通販・通販全体】順位

順位	企業名	点数
1位	オルビス	82.2
2位	アマゾン	80.9
3位	ファンケル	80.4

【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