



オルビス、「日本最大級の顧客満足度調査」で4年連続第1位
“顧客満足度”含む4つの調査項目で1位に
～2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の通販業界にて～

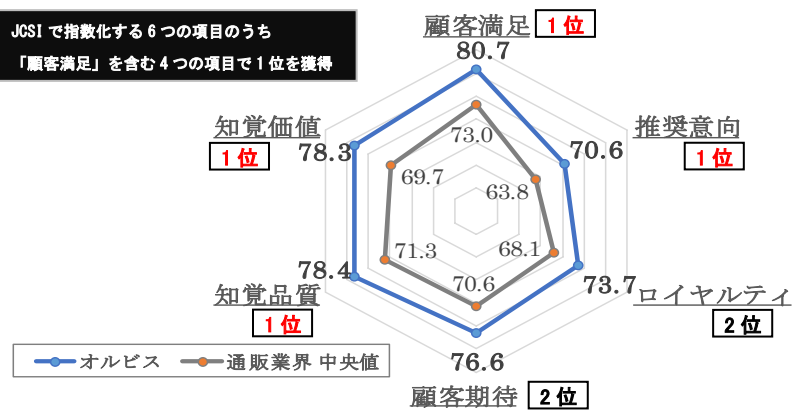
ポーラ・オルビスグループのオルビス株式会社(本社:東京都品川区、社長:町田恒雄)は、サービス産業生産性協議会が実施した2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の顧客満足度指数で、通信販売業界において4年連続第1位の評価をいただきましたのでお知らせします。

オルビスは顧客満足度の他に「知覚品質(利用時に感じる品質への評価)」や「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)」、「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)」など全6つある指標項目のうち4つで1位を獲得、残り2つの項目も2位となるなど、総合的に見ても高い評価を得ました。

顧客満足度順位(通信販売業界)

順位	企業名	点数
1位	オルビス	80.7
1位	Amazon. co. jp	80.7
1位	ヨドバシ.com	80.7
4位	FANCL online	79.5
5位	Joshin web	78.8

JCSIで指数化する6つの項目のうち
「顧客満足」を含む4つの項目で1位を獲得



指標項目	内容
顧客満足	利用して感じた満足の度合い
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
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
知覚品質	サービスを利用した際に感じる品質評価
ロイヤルティ	再利用意向
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

オルビスは既成の常識や制約に捉われない革新的な事業活動を実行していくことで、お客さまに新しい価値と感動を提供するブランドへと進化を続けています。最近ではSNSや自社サイトを活用した“One to One”コミュニケーションへの変革を進めるとともに、本年2014年2月には更なる商品価値の向上を目指して、新オイルカットスキンケアの象徴となる「ORBIS=U(オルビスユー)」を発売、計画を大きく上回る売上を記録しています。今回の評価結果は、そのような取組み全般が期待以上の品質や価値をともなってお客さまに受け入れられた結果だと認識しています。

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・顧問)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/modules/contents/?ACTION=content&content_id=32

今回調査(2014年度 第2回)の概要について

- * 調査対象業種(企業):6業種(自動車販売店、通信販売、サービスステーション、銀行、証券、インターネットサービス)計94企業(※)
- * 調査期間:2014年6月3日～6月24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:28,573人
- * 質問項目:約110問

※年間では5回に分けて約30の業種、約400の企業・ブランドの調査を実施

【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 コーポレートコミュニケーション室

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