



オルビス、「日本最大級の顧客満足度調査」で 3年連続第1位を獲得

～2017年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の通販業種「自社ブランド型」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:阿部嘉文)は、公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が実施した、2017年度JCSI調査の通信販売業種「自社ブランド型」において、第1位の評価を獲得しましたのでお知らせします。本年度で3年連続の獲得となります。

JCSI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。今回、オルビスは「自社ブランド型」において「顧客満足」で第1位を獲得したほか、「知覚品質」(利用時に感じる品質への評価)、「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)、「推奨意向」(利用したサービスについて肯定的に人に伝えるかどうか)、「ロイヤルティ」(今後も使い続けたいかなどの再利用意向)と、全6指標中5つの指標でトップの点数を獲得しました。

【各指標のランキング】 ※通信販売業種「自社ブランド型」

	顧客満足		知覚品質	知覚価値	推奨意向	ロイヤルティ	顧客期待
1位	オルビス	79.0点	オルビス	オルビス	オルビス	オルビス	山田養蜂場
2位	FANCL online	77.1点	山田養蜂場	FANCL online	山田養蜂場	山田養蜂場	オルビス
3位	山田養蜂場	75.3点	FANCL online	ユニクロ オンラインストア	FANCL online	ユニクロ オンラインストア	FANCL online

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、常にお客さまに新しい驚きと感動をともなった価値を提供するブランドへと進化を続けています。

商品面では、今年2月に、無油分でみずみずしく心地よい感触をさらに極めつつ、これまでにない高い保湿実感を実現したスキンケア「アクアフォースシリーズ」を発売するなど、より革新的なスキンケアブランドへと変化しています。また、コミュニケーション面では、お客さま一人ひとりとOne to Oneのきめ細やかで深いつながりを目指しつつ、通信販売と店舗のシームレスな融合を目指したオムニチャネル化に取り組み、ブランド体験を促進しています。

今回のJCSI調査の結果は、上記に加え、お客さま視点に立ったコールセンターや店舗での対応品質への取り組みが、総合的にお客さまに受け入れられた結果と捉えています。

【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: 茂木友三郎 キッコーマン株式会社 取締役名誉会長 取締役会議長)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://consul.jpc-net.jp/jcsi/>)

今回調査(2017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、携帯電話、銀行、証券、銀行(特別調査))計75企業(※)
- *調査期間:2017年5月24日～6月26日
- *調査方法:インターネット・モニターを用いた調査(2段階にて回答を依頼)
- *総回答者:27,472人
- *質問項目:約110問

【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