

オルビス、「日本最大の顧客満足度調査」で2年連続第1位(「知覚価値」項目)を獲得 ～「顧客満足度」でも昨年に続き総合で第3位にランクイン～

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)顧客満足度調査の「知覚価値」項目(商品やサービスのコストパフォーマンスを示す)において、全サービス産業界中で昨年度に続き第1位を獲得しましたのでお知らせします。

またオルビスは、「顧客満足度」調査で総合第3位(通信販売業界では第1位・いずれも2年連続)、将来の再利用意向度を評価する「ロイヤルティ」で総合第2位(昨年度は8位)を獲得しました。

「知覚価値」順位

順位	企業名	点数
1位	オルビス	81.3
2位	Joshin web	79.2
3位	スシロー	78.8
4位	スーパーホテル	78.6
5位	劇団四季	78.5

「顧客満足度」順位

順位	企業名	点数
1位	劇団四季	86.2
2位	東京ディズニーリゾート	85.7
3位	オルビス	83.6
4位	帝国ホテル	82.6
5位	Joshin web	82.0

「ロイヤルティ」順位

順位	企業名	点数
1位	東京ディズニーリゾート	78.8
2位	オルビス	75.4
3位	劇団四季	74.1
4位	じゃらん net	74.0
4位	楽天トラベル	74.0

通信販売市場は、より身近な購買手段として年々成長を続け、その市場規模は5兆円を突破したといわれています。また化粧品業界でもネット通販への新規参入が相次ぎ、競争はより激化しています。

そうした状況のなか、2年連続で高い評価をいただいたオルビスは、下記のような「商品」、「サービス」、「コミュニケーション」の三位一体の取組みが、価格以上の価値で提供されていると評価され、総合的に満足度の向上につながったと受け止めています。

- 1. 商品** : 100%オイルカットのスキンケアなど、美と健康のために革新的な独自価値と感動を提供する高品質な商品
- 2. サービス** : 「1品からでも送料無料」「全国一律翌日届け」「30日間返品保証」「払込手数料無料」など、お客さまの立場に立って徹底的に利便性を追求したサービス
- 3. コミュニケーション** : コールセンター、ショップ販売員、ソーシャルメディアなどを通じた、人肌感を重視した質の高いコミュニケーション



JCSI(日本版顧客満足度指数)調査について

本調査は、年間31業界・約400社の企業・ブランドを調査対象とし、総計12万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で、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:秋葉直之・富士通株式会社・相談役)が開発、2009年より実施されています。

⇒JCSIについてのURL : <http://www.service-js.jp/jcsi/page0800.php>

【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