

オルビス、サポートサイト優良企業評価において 全業種中第1位を獲得

「顧客サポート調査 2019」の21業種、125製品・サービスのサポートサイト中

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:小林琢磨)は、株式会社トライベック・ブランド戦略研究所(本社:東京都港区、社長:後藤洋、以下 トライベック・ブランド戦略研究所)が実施した「顧客サポート調査 2019」において、21業種、125製品・サービスの中からサポートサイト評価第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5度目の1位獲得となります。

【サポートランキング】 ※1~10位を抜粋

順位	企業・サービス名	製品・サービス分野	サポートサイト評価指数 (単位:Pt)
1	オルビス	化粧品通販・健康食品通販	63.6
2	任天堂	ゲーム機・ゲームソフト	63.4
3	アフラック生命	医療保険	61.7
4	パナソニック	デジタルカメラ	61.5
5	三井住友カード	クレジットカード	61.3
6	ソニー損保	自動車保険	61.2
7	花王	化粧品・トイレタリー	61.1
7	ファンケルオンライン	化粧品通販・健康食品通販	61.1
9	カシオ	時計	60.8
10	第一三共ヘルスケア	OTC 医薬品	60.1

「顧客サポート調査」とは、リサーチとマーケティングソリューションを提供しているトライベック・ブランド戦略研究所が、各企業の製品・サービスのユーザーの中から過去にサポートを利用したことがある方に対し、サポートサイト及びコールセンターの評価についてアンケートを行う調査です。

今回の結果について、オルビスのサイトは「美容コラム」や「商品ロコミ」など、商品の選定や使用に役立つコンテンツが充実しており、ユーザーニーズを的確に押さえた情報提供が高評価につながっていると評されました。

トライベック・ブランド戦略研究所について

ブランドやオウンドメディアの品質・価値向上を実現させるためのリサーチとマーケティングソリューションを提供しています。コンサルティング・サービスの他、ブランドやウェブサイトに関する定期的な調査を行い、発表しています。ウェブサイトに関する主な定期調査には、ウェブサイトの価値を総合的に評価する「Web Equity」、企業情報をユーザーが評価する「企業情報サイト調査」、BtoB サイトのビジネス貢献度を評価する「BtoB サイト調査」、専門家によるウェブサイトの使いやすさを評価する「ウェブユーザービリティ診断」などがあります。(トライベック・ブランド戦略研究所 <http://brand.tribeck.jp/>)

顧客サポート調査 2019 概要

- 調査期間:2019年5月31日~6月25日
- 調査対象製品・サービス:21業種 125製品・サービス(OTC 医薬品、化粧品・トイレタリー、化粧品通販・健康食品通販、ファッション通販、クレジットカード、モバイル決済サービス、銀行、医療保険、自動車保険、携帯電話会社、インターネット接続サービス、有料放送サービス、動画配信サービス、電力・ガス、ゲーム機・ゲームソフト、パソコン、プリンター・パソコン周辺機器(個人向け)、オフィス機器、デジタルカメラ、時計、家電製品)
- 調査対象者:企業・サービス別に抽出したサポートサイト及びコールセンター利用経験のある20歳~69歳までの一般消費者男女
- 有効回答数:12,000人
- 調査方法:インターネットによるアンケート調査