

オルビス、日本最大級の顧客満足度調査において 6年連続第1位を獲得

～2020年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の通信販売業種「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、代表取締役社長:小林琢磨)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(事務局:東京都千代田区、代表幹事:茂木友三郎)が実施した2020年度 JCSI 調査の通信販売業種のうち「自社ブランド型」(4企業・ブランド)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6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15万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、オルビスは通信販売業種のうち「自社ブランド型」において、「顧客満足」の指標で第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)、「ロイヤルティ」(今後も使い続けたいかなどの再利用意向)といった、全6指標中5つの指標でトップの点数を獲得しました。

また、通信販売業種全体(9企業・ブランド)においても第2位を獲得しています。

【各指標のランキング】 ※通信販売業種「自社ブランド型」第1～2位を抜粋

	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
第1位	オルビス	オルビス/ FANCLonline	オルビス	オルビス	オルビス	FANCLonline
第2位	FANCLonline	-	FANCLonline	FANCLonline	FANCLonline	オルビス

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。

2018年に策定したブランドメッセージ「ここちを美しく。」を体感できる体験特化型施設「SKINCARE LOUNGE BY ORBIS」を東京・表参道にオープン、最高峰エイジングスキンケア「オルビス ユードット シリーズ」の発売、テクノロジーを活用した高い体験価値を元に、「ORBIS アプリ」AIを活用したサービスを展開するなど、お客さま一人ひとりに寄り添い、美しさを引き出すための商品・サービスを提供できたことが、満足度向上につながっていると考えています。

より一層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促進し、ブランド体験を全方位的に進めています。

今回の結果は、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15万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 <https://www.jpc-net.jp/research/jcsi/>

2020年度 第2回調査 実施概要

- 調査期間:2020年8月14日～9月8日
- 調査対象:6業種(衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券)79企業・ブランド
- 回答者数:24,556人(順位に含む71企業・ブランドの回答者は、22,639人)
- 調査方法:インターネット調査(インターネットモニターを活用した2段階調査)
- 設問数 :約110問(業種により異なる)

【報道関係者の皆さまからのお問い合わせ先】(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
広報担当 Tel 03-3563-5540 / Mail webmaster@po-holdings.co.jp

※在宅勤務を推奨しておりますので、お電話が繋がらない場合はメールにてお問い合わせください。