

2015年12月10日

オリコン株式会社



報道関係者各位

実際のサービス利用者を対象にした、国内最大の回答数128万人(累計)を誇る顧客満足度調査

「2015年 オリコン日本顧客満足度アワード授賞式」

—各社代表者が一堂に参集し、全108業種の総合第1位企業を表彰—

～授賞式にて新サービス「フードサービス(OCS Food SERVICE)」発表、

新たな調査指標導入で精度向上を図る～

オリコン株式会社(本社:東京都港区六本木、代表取締役社長:小池 恒 以下「当社」)は、2015年12月10日(木)、当社が実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」での各業種・業態で1位に選出された企業を表彰する「2015年 オリコン日本顧客満足度アワード授賞式」を開催致しました。

当社は、2006年発表開始以来、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用された方のみを対象に調査を行っており、参加回答者数は国内最大級となる延べ128万人にのぼっております。今回は当社が調査を行っている、108業種から、それぞれ1位に選出された企業の代表者様にご出席頂き、当社副社長執行役員の染谷光廣より表彰とトロフィーの授与をさせて頂きました。

その授賞式内にて、「オリコン日本顧客満足度ランキング」の今後の事業戦略と構想についてご説明いたしました。具体的な戦略として「フードサービス(OCS Food SERVICE)」の開始と、ミステリーショッパーの動員やCS-GAP調査、ES調査の実施などあらたな調査指標導入について発表いたしました。

フードサービス(OCS Food SERVICE)は、外食サービスの品質向上のために、多角的に顧客満足度を調査・可視化することを目的としており、顧客満足度が利用目的、時間、シチュエーションなどに大きく影響する多様性を持った外食産業には、それに適応した調査手法と調査結果が必要であるという戦略の元、これまでの調査とは独立したジャンルとして新サービスをスタートしたものです。

また、並行して顧客満足度の調査精度をより実態に近づけるために、実店舗やコールセンターなど接客対応が重要視される業態向けにミステリー・ショッパーを動員し、顧客からの調査データ集計に取材データを加え、より精度の高い結果が得られる調査スキームを導入いたします。さらに、従業員に対しても顧客視点の調査、従業員視点の調査を実施することで、従業員と顧客の満足度のギャップや就労環境を分析から企業が取るべき戦略をご提案いたします。

オリコン日本顧客満足度調査は、今後もサービスや商品に対する消費者様の選択をさらに容易にし、そしてサービスを提供する企業様の成長に貢献していくことを目指してまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当:小家(koie@oricon.jp)

TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204

また、授賞式で表彰された企業様は以下の通りです。

【2015年 オリコン日本顧客満足度アワード 受賞企業一覧】

【総合第1位・受賞対象10部門108業種】

■第一部			
保険関連ランキング	海外旅行保険 損害保険ジャパン日本興亜株式会社	ペット保険 アニコム損害保険株式会社	来店型保険ショップ(関東) いずみライフデザイナーズ株式会社
来店型保険ショップ(近畿) 株式会社ETERNAL	来店型保険ショップ(中部・北陸) みつばち保険グループ株式会社	自動車保険 イーデザイン損害保険株式会社	バイク保険 アクサ損害保険株式会社
医療保険 ソニー損害保険株式会社	生命保険 ライフネット生命保険株式会社	学資保険 ソニー生命保険株式会社	自転車保険 株式会社セブン・イレブン・ジャパン
がん保険 ソニー生命保険株式会社			
マネー関連ランキング	カードローン 住信SBIネット銀行株式会社	投資信託(販売会社 窓口取引) 野村證券株式会社	投資信託(販売会社 WEB・電話取引) セゾン投信株式会社
ネット銀行 住信SBIネット銀行株式会社	銀行(窓口) 株式会社りそな銀行	住宅ローン ソニー銀行株式会社	クレジットカード ワイジェイカード株式会社
総合ネット証券 株式会社SBI証券	株取引(ネット) 松井証券株式会社	対面証券 野村證券株式会社	FX取引 ヒロセ通商株式会社
通信関連ランキング	携帯キャリア 株式会社NTTドコモ	携帯メーカー Apple Japan, Inc.	プロバイダ(北海道・東北) KDDI株式会社
プロバイダ(関東) 株式会社朝日ネット	プロバイダ(中部・北陸) 株式会社NTTぷらら	プロバイダ(近畿) 株式会社ケイ・オプティコム	プロバイダ(中国・四国) 楽天コミュニケーションズ株式会社
プロバイダ(九州・沖縄) 九州通信ネットワーク株式会社	モバイルデータ通信 UQコミュニケーションズ株式会社	MVNO(SIM) 株式会社インターネットイニシアティブ	MVNO(スマホ) ニフティ株式会社
生活関連ランキング	カラオケボックス 株式会社ニュートン	結婚情報サービス 株式会社ソヴァイ	ウエディングプロデュース 株式会社クラウドディアコスチュームサービス
ウォーターサーバー 株式会社日田天領水	宅配便 ヤマト運輸株式会社	サービスステーション(フルサービス) 出光興産株式会社	サービスステーション(セルフサービス) EMGマーケティング合同会社
レンタカー トヨタ自動車株式会社	車買取 アップルオートネットワーク株式会社	ゲームアプリメーカー KLab株式会社	ゲームアプリ 2015年間 KLab株式会社/株式会社ブシロード
住宅関連ランキング	不動産仲介(売却)関東・戸建 東急リパブル株式会社	不動産仲介(売却)近畿・戸建 東急リパブル株式会社	不動産仲介(売却)関東・マンション 野村不動産アーバンネット株式会社
不動産仲介(売却)近畿・マンション 住友不動産販売株式会社	リフォーム 株式会社エディオン	ホームセキュリティ 大阪ガスセキュリティサービス株式会社	賃貸情報サイト 株式会社マイナビ
賃貸情報(店舗)(北海道・東北) 株式会社 常口アトム	賃貸情報(店舗)(関東) ピタットハウスネットワーク株式会社	賃貸情報(店舗)(中部・北陸) 株式会社ニッショウ	賃貸情報(店舗)(近畿) ピタットハウスネットワーク株式会社
■第二部			
受験・ スクール関連ランキング	高校受験 集団塾 近畿 株式会社ワオ・コボレーション	高校受験 個別指導塾 近畿 株式会社成基	子ども英会話 株式会社アルク
通信講座(簿記) 資格の学校TAC	通信講座(FP) FPK研修センター株式会社	通信講座(宅建) 学校法人大原学園	資格スクール(簿記) 株式会社リンクアカデミー
資格スクール(FP) 学校法人大原学園	資格スクール(宅建) 学校法人大原学園	資格スクール(医療事務) 株式会社 日本教育クリエイト	高校受験 集団塾 首都圏 株式会社Z会エデュース
高校受験 集団塾 東海 株式会社 野田塾	高校受験 個別指導塾 首都圏 株式会社東京個別指導学院	高校受験 個別指導塾 東海 株式会社やる気スイッチグループ ホールディングス	中学受験 集団塾 首都圏 株式会社日本入試センター
中学受験 集団塾 近畿 株式会社 希学園	中学受験 集団塾 東海 株式会社日能研東海	中学受験 個別指導塾 首都圏 株式会社向学館 / 株式会社アトラス	大学受験 集団塾 現役 首都圏 株式会社ステップ
大学受験 集団塾 現役 近畿 学校法人河合塾	大学受験 個別指導塾 現役 株式会社やる気スイッチグループ ホールディングス	大学受験 映像授業塾 株式会社Z会エデュース	家庭教師 株式会社KATEKYOグループ
英会話スクール 株式会社ニチイ学館	オンライン英会話 ベルリッツ・ジャパン株式会社		
転職関連ランキング	転職サイト 株式会社リクルートキャリア	アルバイト情報サイト 株式会社リクルートジョブズ	派遣情報サイト 株式会社マイナビ
美容関連ランキング	ヨガスタジオ(首都圏) 株式会社ルネサンス		
ショッピングランキング	ホームセンター(北海道・東北) DCMサンワ株式会社	ホームセンター(関東) 株式会社ジョイフル本田	ホームセンター(中部・北陸) 株式会社 エンチャー
ホームセンター(近畿) ロイヤルホームセンター株式会社	ホームセンター(中国・四国) 株式会社ナンバ	ホームセンター(九州・沖縄) 株式会社ハンズマン	総合スーパー(北海道・東北) 株式会社イトーヨーカ堂
総合スーパー(関東) イオンリテール株式会社	総合スーパー(中部・北陸) イオンリテール株式会社	総合スーパー(近畿) 株式会社イトーヨーカ堂	総合スーパー(中国・四国) 株式会社イトーヨーカ堂
総合スーパー(九州・沖縄) 株式会社イズミ	紳士服専門店 株式会社AOKIホールディングス		
フード関連ランキング	和食ファミリーレストラン 株式会社坂東太郎	洋食ファミリーレストラン ロイヤルホスト株式会社	ステーキ・ハンバーグファミリーレストラン さわやか株式会社
洋食レストラン 株式会社つばめ	パスタ・ピザ 株式会社ワイズテーブルコーポレーション	カレーショップ 株式会社きんぎょ	宅配ピザ 株式会社ワイズテーブルコーポレーション
牛丼チェーン 株式会社吉野家	回転寿司 北一食品株式会社	焼肉チェーン 株式会社 叙々苑	