

NEWS RELEASE

報道関係者各位 (送付枚数 : 計 2 枚)

2016 年 3 月 3 日
株式会社 oricon ME

日本最大級の顧客満足度調査が導き出す 『顧客ロイヤリティ』分析レポート販売開始 ～購買リピート率に隠れた“真のロイヤルカスタマー”を見極める～

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開する、オリコン株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、顧客満足度の向上を踏まえたサービスの改良、新商品開発といった事業戦略の場において、実践的に活用可能な『顧客ロイヤリティ分析』レポート販売を、3月1日より開始致しました。

■累計約 130 万人に及ぶ顧客満足度調査を活用した「顧客ロイヤリティ」分析

弊社が展開する『顧客ロイヤリティ』分析は、過去 10 年間、累計約 130 万人を対象とした顧客満足度調査のデータをもとに、独自の調査手法(※業界ごとのサービス実態に即した「顧客ロイヤリティ」分析)で解説を用いて「顧客ロイヤリティ層の特定」を可能にしました。また、同分析では、企業と消費者間での“満足度への認識の相違”なども浮き彫りとなります。

■顧客ロイヤリティの必要性「分析に向けた指標」

まず、ロイヤルカスタマーの分析指標は、大きく分けて①顧客満足度調査、②リピート率、③他者推奨の 3 項目から算出します。続けて、満足度等調査データに対し統計的手法に基づく分析を加えて、非ロイヤリティ利用者とロイヤリティ利用者を明確化します。

顧客ロイヤリティとは？

消費者がサービス提供者(企業)にいだく愛着度を数値化したものです。企業がサービスや製品を通じて消費者の期待を超える価値を提供することにより、消費者はサービス自体に満足し、さらに提供する企業に信頼を寄せます。この好循環を継続させることは企業側の大命題といえるでしょう。

しかし、消費者の意識と行動は必ずしも一致するとは限らず「愛着があるわけではないが、結果的に繰り返し購買している」などの、消極的な理由に基づく「うわべだけのロイヤリティ利用者=非ロイヤルカスタマー」と、好意的態度は持っているものの選択行動には結びついていない「潜在的ロイヤルカスタマー」が存在します。

顧客ロイヤリティを正確に、かつ精緻に分析することは、①真のリピーターの獲得、②顧客の流出の防止、③消費者の自発的な宣伝・口コミ効果の獲得に直結すると言えます。

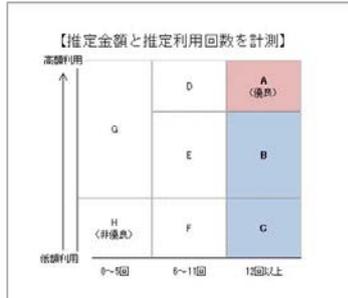
【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192
「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

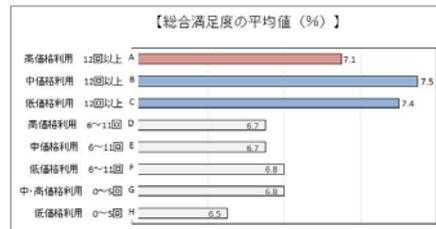
■業界ごとのサービス実態に即した「顧客ロイヤリティ」分析

次に消費者をサービス利用実態に沿ったセグメントで可視化。3ステップからなる分析により、真のロイヤリティ利用者が、どの階層に潜んでいるのかを明らかにします。

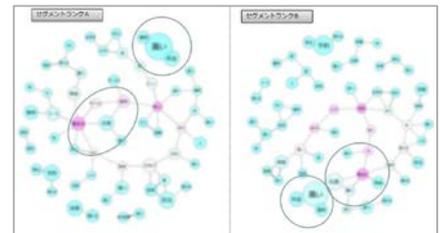
STEP1：サービスの利用実態に合わせた指標（利用回数／継続期間／利用金額など）で顧客をセグメント。



STEP2：各指標で抽出された顧客を、さらなる別軸（顧客満足度、NPS®など）を用い、セグメント。



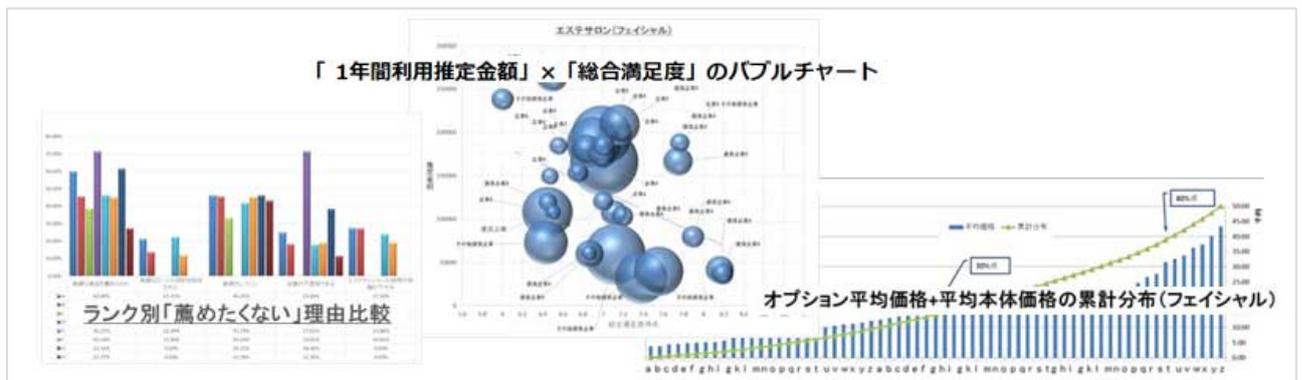
STEP3：特定された各セグメントユーザーのロイヤリティ指標を押し下げる要因を、フリーコメントから抽出し、バブルチャートで可視化。



(※グラフは「エステサロン フェイシャル」での一例です)

例：エステサロン フェイシャル業界分析

顧客満足度の高い『エステサロン フェイシャル』ランキング（3月1日発表）に関して、ランキングイン・優良企業毎に「1年間の利用推定金額」と「総合満足度」の平均を求めバブルチャートを生成したところ、総合満足度（平均）が高くても、利用金額が高いとは限らないという結果が導きだされました。



このように、分析を実装した結果、さらに強化すべき商品の強みや、改善のポイントなど顧客満足度を向上させるヒントを得られます。生活者の本音を探り出し、商品戦略、顧客フォロー戦略、広告戦略などに役立つ結果を導き出すことが可能です。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口

⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付

⇒企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp ⇒その他：cs-user@oricon.jp

◆過去のニュースリリース一覧

⇒ <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「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