

オリコン顧客満足度®調査 サービスの品質向上や働き方改善を目指す人に向けたメディア 『ミチタリ』を開設

～顧客・従業員満足向上をサポートする“気づき“や”学び”を提供～

<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、「顧客満足（以下、CS）」や「従業員満足（以下、ES）」などをキーワードに、「満足」に関わる最新情報を発信するオウンドメディア『ミチタリ by オリコン顧客満足度（以下、ミチタリ）』を、4月6日に開設いたしました。



<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>（SP/PC共通）

CSやESの向上は、商品やサービスを提供する側の企業にとって永遠のテーマであり、近年いっそう重要な課題になっていると言えます。しかし、それらの向上は、多様化する現代社会では、決して一筋縄ではいえないと考えられます。弊社はそんな課題解決や気づきの場として、消費者や事業者と一緒に学び、成長していくメディアとして、『ミチタリ』を開設することといたしました。

公開時には、CS・ESの基礎知識や用語の解説をはじめ、各産業のトップランナーに聞いた顧客満足度向上の成功事例を展開。また今後は、いま深刻化している新型コロナウイルス感染拡大によって、変化しつつある消費者との接点づくりや、働き方向上のヒントになるような記事に加え、上記のほかにも、CS・ES向上をサポートする、さまざまな角度のコンテンツを展開していきたいと考えております。

事業開始から15年目を迎える今年、事業の目的である「社会全体の暮らしの質を高めていく」ためにも、『ミチタリ』を通じて消費者や事業者の満足度向上に役立つメディアを目指して参ります。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204

オウンドメディア『ミチタリ by オリコン顧客満足度』について

●サイト名

「ミチタリ by オリコン顧客満足度」

●概要

「顧客満足」「従業員満足」「働き方」をキーワードに、“気づき“や”学び”を提供するメディア

●トップページURL(PC/SP共通)

<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

●主なコンテンツ

「顧客満足度ガイド」

CSの基本のキについて改めてわかりやすく解説

「CS/ES用語辞典」

CS、ESに関連するワードをまとめ、理解しておくべき言葉やその意味をわかりやすく解説

「トップの理由」

オリコン顧客満足度の各ランキング第1位企業のトップが、ユーザー満足度No.1の理由や業界課題などについて語るインタビュー企画

「ランキング&データ分析」

オリコン顧客満足度調査の各種データから、市場やユーザーの動向・重視点などについて解説
さまざまな角度から、ランキングや調査結果を分析

「向上のヒント」 ※今後公開予定

CSの高い企業は、一体どんな取り組みを行っているのか？ オリコン顧客満足度ランキングの上位企業や注目企業の現場取材し、ユーザーから支持されるその源流に迫る

「オフィス探訪」 ※今後公開予定

働き方が見直される現代。従業員満足(ES)の高い企業は、仕事の生産性やパフォーマンス力が高く、それはCSの向上にもつながっていく。ユーザーから支持される注目企業のオフィスづくり、社内制度取材

オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度(CS)調査」を行っています。

当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における168のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。2020年4月時点、全13カテゴリ、168ランキングを公開しています。



《オリコン顧客満足度®公式サイト》

⇒<https://life.oricon.co.jp/>

《過去のニュースリリース一覧》

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

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204