

「オリコン顧客満足度ランキング」事業ブランド一新**「Oricon CS Report (オリコン日本顧客満足度調査)」**

「Oricon CS Report」「Oricon CS Ranking」「Oricon CS Award」の
3事業を体系的に整理

ブランドロゴ、オーナメント(商標)のデザインも一新

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)が「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに2006年から毎年発表してきた「オリコン顧客満足度ランキング」は3月12日、「Oricon CS Report (オリコン日本顧客満足度調査)」としてリブランディングを行いました。

「Oricon CS Report (オリコン日本顧客満足度調査)」は、オリコンが独自に行う顧客満足度の調査とその結果を示した指標で、データ分析の「Oricon CS Report」、ランキング発表の「Oricon CS Ranking」、上位企業の明確化と企業表彰の「Oricon CS Award」の3つの事業内容から成ります。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指します。

**「Oricon CS Report (オリコン日本顧客満足度調査)」****新たな決意で事業ブランドを一新**

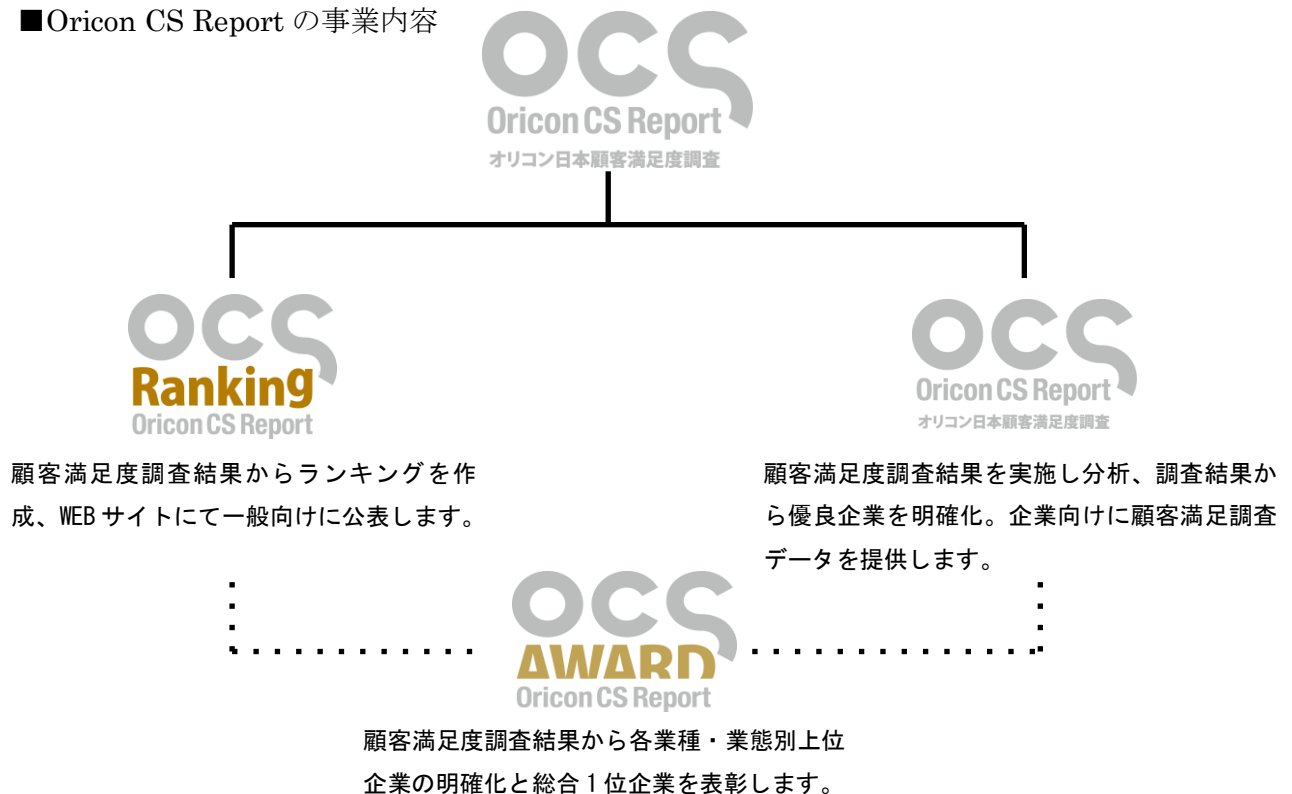
「オリコン顧客満足度ランキング」は、「Oricon CS Report (オリコン日本顧客満足度調査)」へと事業ブランドを一新しました。そして新名称とともに事業内容をより体系的に整理を行い、「Oricon CS Report」「Oricon CS Ranking」「Oricon CS Award」の各事業ごとにイメージを分離。それにともない、ブランドロゴとオーナメント(商標)のデザインも一新しました。各事業の詳細やデザインについては、次頁以降をご参照下さい。

Oricon CS Reportの目的

オリコンでは、Oricon CS Reportとして、多項目にわたる顧客満足度を調査し、収集したデータの分析および提供を実施。また、調査結果をOricon CS Rankingとして公表し、消費者に還元しています。これらにより、サービスや商品に対する満足度を可視化。消費者に対してはライフスタイルに合致するサービス・商品の選択を容易にすることを、企業に対しては商品開発やサービス品質向上に役立つことを目指しています。

そして、それらのサービス・商品の市場への投入を通して、社会全体における暮らしの満足度を高めていくことを最終的な目的としています。その一環として、Oricon CS Awardを創設し、Oricon CS Reportの調査結果において各業種・業態の総合1位に選出された企業を対象に表彰式を開催。社会における顧客満足度の認知拡大と価値向上を図っています。

■Oricon CS Report の事業内容



Oricon CS Reportの姿勢

Oricon CS Reportは、消費者側にも企業側にも属さない第三者としての中立の立場で、精度の高い顧客満足度指標を作成しています。これはOricon CS Reportが調査結果の公表やデータ分析およびその提供によって、社会全体の暮らしの満足度向上に貢献することを目的としており、またそれをOricon CS Reportの使命としているためです。

そして、調査およびランキングデータの公平性や精度へのこだわりは、長年にわたって音楽ランキングをリードしてきたオリコンのアイデンティティでもあります。さらに指標としての正当性を維持し、価値を向上するため、調査結果の客観性、再現性について独自に統計学的な検証を実施しています。また、Oricon CS Report では、調査対象を当該サービス・商品を現在利用中の方および利用経験者に限定し、多項目かつ多角的な観点から満足度を評価していただいています。

Oricon CS Ranking の役割

Oricon CS Report では、調査結果を分かりやすく公表するため、ランキング形式を採用し、WEB サイトにて公開しています。さらに近年では、消費者の価値観は多様化しており、顧客満足度と一言で表しても、サービス・商品のどんな項目に満足を感じるかは人それぞれです。そこで Oricon CS Report では、消費者にとって使いやすいランキングを目指し、多項目におよぶ調査結果（各企業の獲得点数）をもとに、総合的なランキングだけでなく、「会社の信頼性」や「商品の充実度」といった項目別、「性別」や「年代」といった部門別のランキングも公表。消費者が自らのライフスタイルに合致したサービス・商品を探しやすい環境を整えています。

■Oricon CS Ranking の対象企業と調査概要

Oricon CS Report では、日本の各業種・業態において、事業規模の大小にかかわらず、ほぼすべての企業を対象に顧客満足度調査を実施。調査結果の精度を高め、公平・中立で信頼性の高いランキングを導き出しています。



Oricon CS Award の意義

Oricon CS Awardは、サービス・商品に対する顧客満足度の認知拡大と価値向上のために創設したアワードです。Oricon CS Reportの調査結果において各業種・業態で顧客満足度総合1位に選出された企業の功績をたたえ、年に一度、表彰式を開催。また、総合、項目、部門の上位に選出された企業に対して、これを明確化するためにオーナメント（商標）を設定しています。この表彰によって、顧客満足度に優れた企業を社会に広く認知してもらい、消費者が良いサービス・商品を選ぶための判断基準となること、また企業がサービス・商品の品質を向上していくためのモチベーションとなることを目指しています。



そして、本アワードの獲得に向けて、企業が顧客満足度の向上に取り組み、より良いサービス・商品が市場に投入され、暮らしの満足度を高めていく一助となるのがOricon CS Awardの創設に込めた願いです。

Oricon CS Reportのオーナメント（商標）

Oricon CS Reportでは、調査結果に基づき、利用者が良いサービス・商品を提供していると評価した企業を明確化するために、独自のオーナメント（商標）を設定しています。これにより、消費者がサービス・商品を選択する際の目安となること、また、企業が良いサービス・商品を提供するためのモチベーションとなることを目指しています。

■Oricon CS Reportが設定している商標の一覧



業種・業態別 総合順位オーナメント（商標）

Oricon CS Reportのランキングにおいて業種・業態別の総合1位から3位までの企業が対象となります。



業種・業態別 項目または部門順位オーナメント（商標）

Oricon CS Reportのランキングにおいて業種・業態の中で項目または部門別の1位から3位までの企業が対象となります。



Oricon CS Report優良オーナメント（商標）

Oricon CS Reportの調査対象企業の中で一定のポイントを得た企業が対象となります。

Oricon CS Report 調査データの提供

Oricon CS Report では、調査結果の分析およびその公表が、暮らしの満足度を高めることにつながり、また顧客満足度を調査する立場の債務であると考え、企業へのデータ提供も行っております。顧客満足度の向上を踏まえたサービスの改良や商品開発といった事業戦略をはじめ、CSR に至る企業活動にまで深く貢献していくことを、その目的としています。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアレーションU 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp