

2008年10月6日

各位

会社名 オリコン株式会社
コード番号 4800 (大証ヘラクレス)
本社所在地 東京都港区六本木6-8-10
代表者名 代表取締役社長 小池 恒

慶應義塾大学との顧客満足度調査に関する共同研究開始のお知らせ

当社グループでは、様々なサービスについて大規模なユーザーアンケート調査を行った上で、顧客満足度（CS）でのランキングを構築し、このランキングに連動してアフィリエイト型広告を行う「CSランキング連動型広告」を推進しております。2006年8月に第1回目のCSランキングを発表して以降、着実に業容を拡大し、2008年第1四半期、前年同期比16.5%増となり、その後も堅調に推移しております。

今回、当社グループのCS調査について、学術研究を踏まえた理論化・高度化を行うべく、慶應義塾大学と産学連携の共同研究を開始することといたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

サービス産業は、日本経済の7割近く（GDPベース）を占める非常に重要な産業です。さらに、少子高齢化やライフスタイルの変化に伴って、サービス産業の重要性は増大しています。一方、サービス産業は、目に見えず触れない「無形成」、生産と消費が同時に起きる「同時性」などの特性を共通に持っていることから、サービスの品質および信頼性の可視化ニーズが消費者側、企業側ともに高まっています。

今回、当社グループのCS調査について、学術研究を踏まえた理論化・高度化を行うべく、慶應義塾大学と産学連携の共同研究を開始することといたしました。当研究では、当社グループのCS調査を、CSという視点から企業並びに産業の評価を行い、企業と消費者の両方にとって、より利用価値が高く、かつ事業性の高いものに発展させることを目的としています。さらに将来的には、日本のデファクトスタンダードとなる調査方法の開発を目指します。

当社グループでは、この可視化ニーズに応えるべく、今回の共同研究を通して当社グループのCS調査を拡充・発展させ、国内外のサービス産業の質向上、信頼性向上に寄与して参ります。

なお、現段階において、今回開始する共同研究が当社の連結業績に及ぼす影響は軽微であります。

【共同研究の概要】

- | | |
|--------|---------------------------------------|
| ○研究課題 | 顧客満足度に関する調査方法と指数化モデルの研究 |
| ○研究内容 | 文献調査、調査設計、調査方法と実施、分析とモデルの構築、商業化のための検討 |
| ○研究代表者 | 慶應義塾大学理工学部管理工学科 准教授 鈴木秀男 |
| ○研究開始 | 2008年10月より |

以上

本件に関する問い合わせ先

オリコン株式会社 企業広報部 日高
TEL：03-3405-5252 FAX：03-3405-8189