

『2023 年 オリコン顧客満足度®アワード授賞式』開催レポート オリコンが 4 年ぶりに顧客満足度アワード授賞式を開催

—過去最多 88 社の受賞企業が参集し交流—

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、以下:オリコン)は、2023 年 3 月 16 日(木)にグラウンド ハイアット 東京(港区六本木)にて、2019 年以来 4 年ぶり(※)となる『2023 年 オリコン顧客満足度®アワード授賞式』を開催。当日は過去最多の出席企業 88 社に対し、最も高い評価を得たサービスへの功績を表彰しました。



■4 年ぶり過去最多 88 社が参集した授賞式

同授賞式は、オリコンが 2006 年より「満足度を情報化する」をコンセプトに調査・発表している「オリコン顧客満足度®ランキング」の各ランキング総合 1 位企業を表彰するために 2008 年から毎年開催しているアワードです。コロナ禍も顧客満足度ランキングの発表は続けてきましたが、授賞式は 2019 年以来 4 年ぶりの開催となりました。また今回は初の取り組みとして、登壇者へのトロフィー贈呈とあわせて、受賞企業従業員の方々にもお渡しできるように、記念トロフィーを NFT 化したものを無償配布しました。<https://www.oricon.jp/news/news-release/9196/>

(※)新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、2020～2022 年は開催中止。2019 年 3 月以来 4 年ぶりに開催。

当日は、午前と午後の二部制で行われ、2022 年 4 月から 2023 年 3 月に発表した合計 192 ランキングのうち、127 ランキングの顧客満足度総合 1 位企業が参集。過去最多 88 社の代表者が出席しました。司会の竹内 香苗(たけうち かなえ)アナウンサーによる開会宣言で、授賞式がスタートしました。

■「1 位獲得は顧客の事前期待値を上回る対応を積み上げられた結果」

主催者として登壇した当社代表取締役社長・小池 恒(こいけ こう)は、「No.1 企業の方々が交流される場を、4 年ぶりに再開ができることをスタッフ一同待ち望んでいました」と挨拶。また「顧客との接点が多様・多岐にわたる今、1 位獲得は顧客の事前期待値を上回るような対応を一つひとつ積み上げられた結果であり、皆様方のお客様に代わって表彰させていただくことを大変光栄に思います」と受賞企業の功績を称えました。



■「異なる産業と業界の掛け合わせが求められていく社会に」

ご来賓の祝辞には、午前と午後の部ともに経済産業省 商務・サービスグループ サービス政策課 サービス産業室 室長 山口 徳彦(やまぐち のりひこ)氏が登壇。「時代の変化にあわせたサービス×サービス、異なる産業と業界の掛け合わせがこれからの社会に求められていくのでは」というお話をいただきました。



また当日は 2008 年よりオリコン顧客満足度®調査を監修いただいている慶應義塾大学 理工学部 教授 鈴木 秀男 (すずき ひでお) 氏も来賓として参加されました。

■「企業ポリシーを守り、変わらず続けてきた恣意的ではない調査」

午前と午後の部の合間に行われた懇親会では、当社で顧客満足度(CS)調査事業を行う株式会社 oricon ME(オリコン エムイー)取締役副社長 柏崎 祐樹 (かしざき ゆうき)が挨拶に登壇。「コロナ禍の間、働き方など色々と変化があった中、我々の調査においても、色々な変化がありました。ただ、変わらないものが 1 つだけあります。それは弊社の企業ポリシーでありますファクト、事実を情報化することです。オリコンの調査は恣意的な調査ではなく、あくまで実際の利用者のデータにもとづき毎年調査をつづけてきました」と改めて説明した上で、顧客満足度(CS)調査事業紹介ムービーを会場で披露しました。



▶「事業紹介ムービー」: <https://youtu.be/KKQwPGskia4>

■「良い点だけでなく、気になる点についても発表されている」

つづいて、2023 年 オリコン顧客満足度®調査 iDeCo 証券会社ランキングで 4 年連続の総合 1 位を受賞したマネックス証券株式会社 代表取締役社長 清明 祐子 (せいめい ゆうこ) 氏が乾杯の挨拶に登壇。「iDeCo は公的に義務付けられているものではなく、自主的にサービスを選んで加入し将来のために運用していただくものです。インフラ的な側面を持つサービスのため、どの金融機関でも変わらないと思われがちですが、サービス拡充を図る上で、良い点だけでなく、気になる点についても発表されている点が非常に参考になり、今後もぜひ活用していきたい」と述べられていました。



■オリコン顧客満足度®アワード授賞式とは

オリコン顧客満足度®アワードは、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。各ランキングで顧客満足度総合 1 位に選出された企業の功績を称えるため、2008 年に CS ランキングアワードを初開催。以降 2011 年を除いて毎年授賞式を開催してきました。(※)新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、2020 年、2021 年、2022 年は開催を中止しておりましたが、このたび 2019 年 3 月以来 4 年ぶりに開催しました。

【2023 年 オリコン顧客満足度®アワード授賞式 特設サイト】<https://cs.oricon.co.jp/award/>

【2023 年 受賞企業一覧】<https://cs.oricon.co.jp/award/2023/>

■オリコン顧客満足度®とは(<https://cs.oricon.co.jp/>)

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、オリコン顧客満足度®調査は 2006 年の発表開始以来、実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に調査を行い、ランキングを発表。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。最新の更新ランキング数は 192、延べ 332 万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。(2023 年 3 月時点)



＜報道関係者様からのお問い合わせ先＞

2023 年 オリコン顧客満足度®アワード授賞式 PR 事務局

担当：奥田、長谷川、田中、辻、尹(ゆん)

TEL:03-5785-5618/ FAX:03- 3470-0626 / MAIL:ml-cspr@oricon.jp