

2006年8月2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

## 顧客満足度(CS)ランキングの発表、及びこれに連動する広告についてのお知らせ

当社グループでは、身の回りにある様々なサービスについて、実際にそのサービスを利用したことがあるユーザー（現在利用中、もしくは3年以内の利用経験者）を対象とした大規模なアンケート調査を、インターネットを活用して独自に行い、顧客満足度（CS）に基づいたランキングを構築した上で、これに連動するアフィリエイト型の広告事業を本格的に開始する準備を進めております。

今回、顧客満足度ランキングの第一弾として、「エステティックサロン」「人材派遣会社」「英会話スクール」「結婚情報サービス会社」の4ジャンルについて結果がまとまりましたので、各々で上位にランクインされた事業者を、「ORICON STYLE」サイトのニュースページより独立させて新設したニュースサイト「ORIGINAL CONFIDENCE」サイト (<http://www.oricon.co.jp/news/>) において、本日、発表いたしました（調査結果の概要については、別紙参照）。

顧客満足度調査における評価項目については、大規模な本調査の前に小規模な予備調査を実施し、「あなたは、このサービスで何を重要視しているのか？」を質問・集計した結果を基にして、サービス毎に7～9項目を選定しました。本調査では、ユーザーが実際に利用したことのある事業者について各項目を10点満点で評価した後、本調査後の集計において、「最も重要視する項目」とされた率（重要度）を考慮した換算を項目毎に行った上で合算し、100点満点の満足度としました。個々の事業者についてこの平均値を求めて順位化し、当該サービスの顧客満足度ランキングとしました。

なお、今回の顧客満足度ランキング構築においては、当該サービスに興味・関心のある消費者に安心して利用いただけるランキングとするべく、

- ① サービス毎に、実際に利用した経験者5千人～数万人を対象とする大規模な調査を実施する。
- ② 一定数以上の回答を集めた事業者をランキングの対象とする。
- ③ 集計によって顧客満足度の平均値が高くても、利用者から「他人に勧めたくない」とのネガティブな評価が一定率以上に達している事業者をランキングの対象外とする。

等を調査・集計における基本方針としました。

今後、各ランキングを半年に1回を目処に更新します。また、第二弾として、「クレジットカード」「損害保険」「自動車」「ネット証券」「結婚式場」「介護サービス」「資格取得スクール」等を追加させる予定であり、今後もランキングの対象にするサービスを継続的に拡大させて参ります。

一方、第一弾の顧客満足度ランキングである4ジャンルについては、ランクインした各事業者との接触をすでに開始しており、ランキングに連動して各事業者サイトへユーザーを直接誘導することによるアフ

イリエイトについて具体的な協議を進めております。各サービスに興味・関心の高いユーザーを、当社グループの顧客満足度ランキングを経由させることで、「安心」「信頼」という付加価値が生じますので、当顧客満足度ランキング連動型広告に対して広告業界から高い関心を集めています。

8月末までを第一弾の顧客満足度ランキングの周知期間とした上で、9月1日よりアフィリエイト契約を結んだ事業者サイトへのユーザーの誘導を本格的に開始いたします。国内屈指のランキングブランドである「オリコン」ブランドを活用した事業展開として、当社グループはこの顧客満足度ランキング連動型広告を積極的に推進して参ります。

#### 「ORICON STYLE」サイト並びに「ORIGINAL CONFIDENCE」サイトについて

「ORICON STYLE」サイトは、インターネット視聴率調査を行っているネットレイティングス株式会社の2006年7月24日付けレポートで「急成長を遂げているサイト」として紹介されるなど、サイトへの来訪者数が急増(2006年6月度の月間ユニークユーザー数:698万人、ネットレイティングス・サイトセンサス調べ)。この急成長を支えているのが、当社グループの得意とする様々なランキング情報を強化させたニュースページ。今回の顧客満足度ランキング発表を機に、成長著しいニュースページを独立させて、ニュースサイト「ORIGINAL CONFIDENCE」サイトを新設。ランキングを切り口として、今、何が流行って、何が関心を集めているか、最新情報を提供。従来からの「ORICON STYLE」サイトについては、エンタテインメント系コンテンツを一層充実させ、サイトを拡充。「ORIGINAL CONFIDENCE」サイトでは、今回の顧客満足度ランキングを紹介するページとして、「oricon beauty cosme」「oricon career」「oricon English」「oricon marriage」などの新規カテゴリーを新設。

以上

本件に関するお問い合わせ先

オリコン株式会社

企業広報部 日高

TEL : 03-3405-5252

URL : <http://www.oricon.jp/>

## 顧客満足度（CS）ランキング

エステティックサロン

## ○ 評価項目：

- ・ エステティシヤンの説明、知識
- ・ 料金（コストパフォーマンス）／明朗会計
- ・ 効果の即効性
- ・ スタッフの対応、接客態度／強引な勧誘が無い
- ・ 店舗内の衛生さ
- ・ 店舗の設備（機器等）の充実度
- ・ エステティシヤンの技術力
- ・ 予約の取りやすさ
- ・ アフターケア

## ○ 有効回答数：20,008

合計	サロン名
69.40	ジュリーク
68.79	エステ・ステーション
68.68	P i u B E L L O
68.40	ミスパリ
68.38	ナリスセルフエステ
68.35	山野愛子どろんこ美容
67.51	CPサロン
67.47	レリエフ
66.37	自由が丘エピサロン
66.30	美肌専科るるる・・・
65.44	ソシエ
65.42	ビー・エスコート
65.39	ポーラエステ
64.98	エイチ・ツー・オー
64.52	グランモア
63.33	ホリスコンフォートクラブ
62.19	ラ・セーヌ
60.99	E S C O S
60.59	日本総合美容クリニック
60.36	ラ・パルレ

※ 「フェイシャル+痩身+脱毛」の総合値

## 人材派遣会社

○ 評価項目：

- ・ 時給（給与）
- ・ 派遣会社の営業の仕事ぶり（フォローなど）
- ・ 社内研修
- ・ 福利厚生
- ・ 紹介される仕事の量
- ・ 紹介される仕事の質
- ・ 派遣先が決まるまでのスピード

○ 有効回答数：10,000

合計	企業名
65.86	キャプラン
64.84	パソナ
63.80	リクルートスタッフィング
63.69	マンパワー・ジャパン
63.26	テンプスタッフ
63.02	ピープルスタッフ
62.88	フジスタッフ
62.75	松下エクセルスタッフ
61.96	アヴァンティスタッフ
61.43	アデコ

## 英会話スクール

○ 評価項目：

- ・ 先生の質
- ・ 通いやすい、予約しやすい（時間や場所）
- ・ スタッフの対応
- ・ 学校、授業の雰囲気
- ・ クラスのレベル分け
- ・ クラスの生徒数
- ・ レッスン料（価格）

○ 有効回答数：9,001

合計	スクール名
73.53	7アクト
73.30	ブリティッシュ・カウンシル
72.82	サイマル・アカデミー
72.06	シェーン
70.20	ベルリッツ
69.06	日米英語学院
67.60	G a b a
67.12	E C C
67.10	イーオン
66.82	ジオス

（参考）「アテネ・フランセ」（ポイント：77.85）：

今回のランキングでは複数校を対象としていることから、単独校であるためランクインしませんが、高い満足度でした。

「KUMON S.R.S」（ポイント：76.00）：

リーディングに特化したスクールのため、今回のランキングにはランクインしませんが、高い満足度でした。

## 結婚情報サービス会社

### ○ 評価項目：

- ・ 価格（料金体系）
- ・ 会員のグレードや質
- ・ 会員の数
- ・ マッチングの信頼性、成婚率
- ・ マッチングの頻度
- ・ 担当者のマナー、親切さ
- ・ 会社の信頼性
- ・ プライバシーへの配慮、個人情報保護の厳守

### ○ 有効回答数：5,001

合計	企業名
55.74	ノッツェ
55.41	サンマリエ
52.66	One t
52.59	エキサイト恋愛結婚
52.40	エンジェル
51.86	ブライダルネット
51.82	デスティナジャパン
51.46	プレマリ

(参考)「ジェイ・エム・エス結婚相談チェーン」(F2層でのポイント：59.79)：

F2層のユーザーにおいては顧客満足度 No.1 でした。