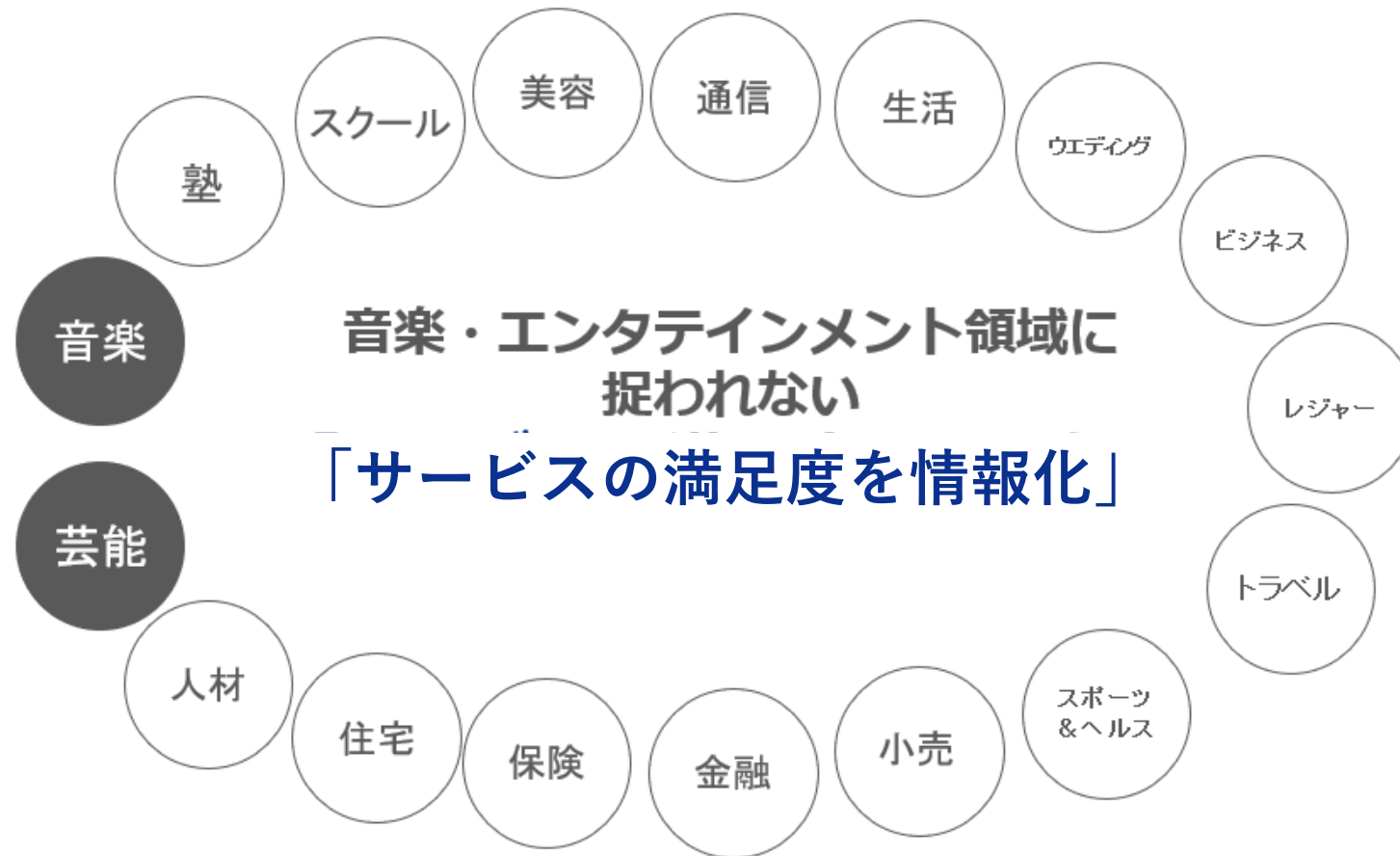




オリコン顧客満足度調査と データセットについて

2024年12月13日

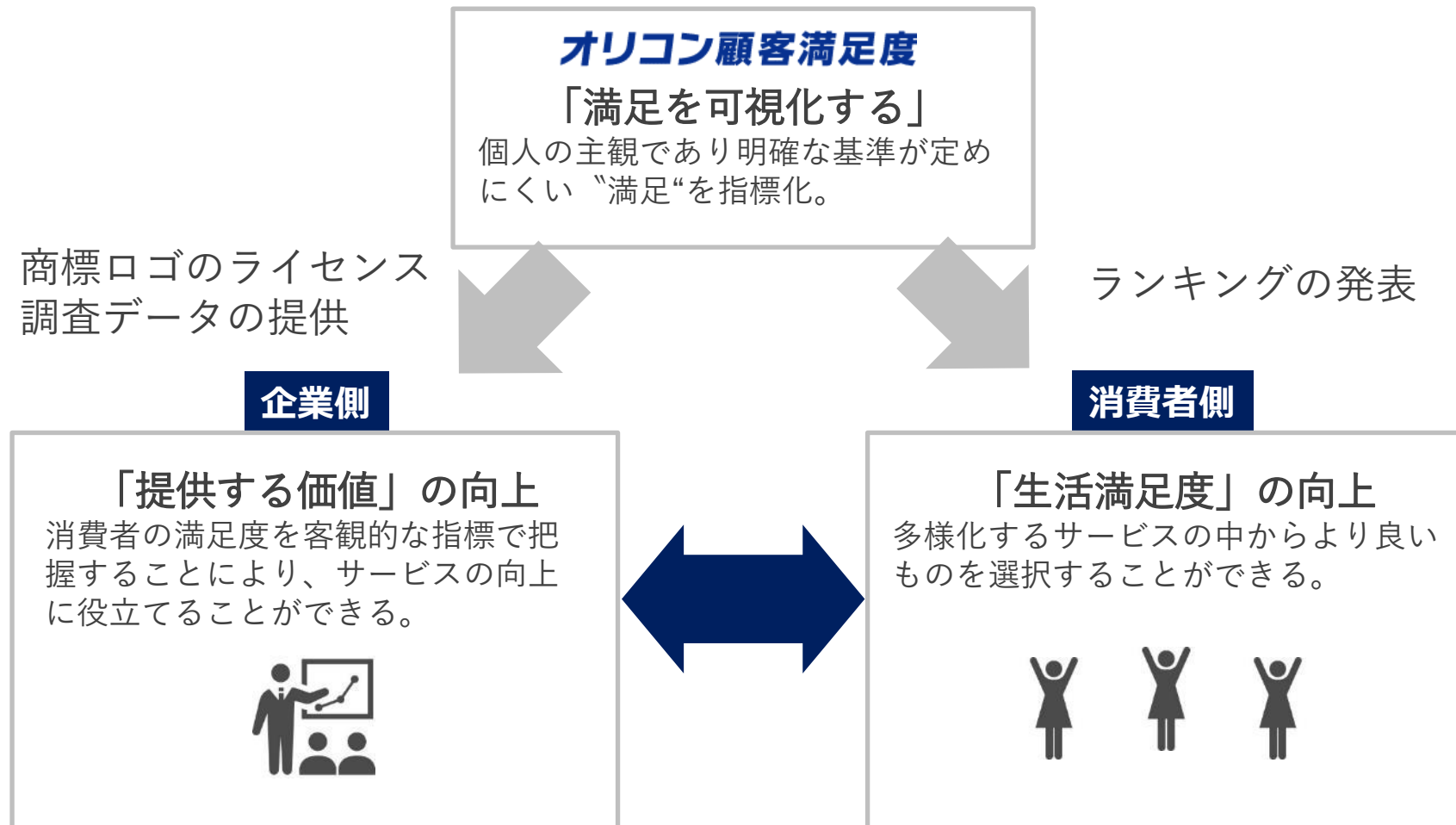
- オリコンと言えば、「音楽のランキング」というイメージ
- 現在は、音楽関連以外でもランキングを拡大中



- 日本最大級の、第三者による顧客満足度調査を実施。累計で384万人（24年12月時点）
- 2006年から、さまざまな商品・サービスの満足度を調査し、約200のランキングを発表



日本消費者側にも企業側にも属さない第三者として中立な立場で、消費者と企業をつなぎ、社会に根付いた指標となることで暮らしの満足度を高めていくことがミッションです。



顧客満足度調査

オリコン顧客満足度アワードの開催

消費者に最も“満足”された商品・サービスを讃えるため、
1年に一度「オリコン顧客満足度アワード授賞式」を開催しています。



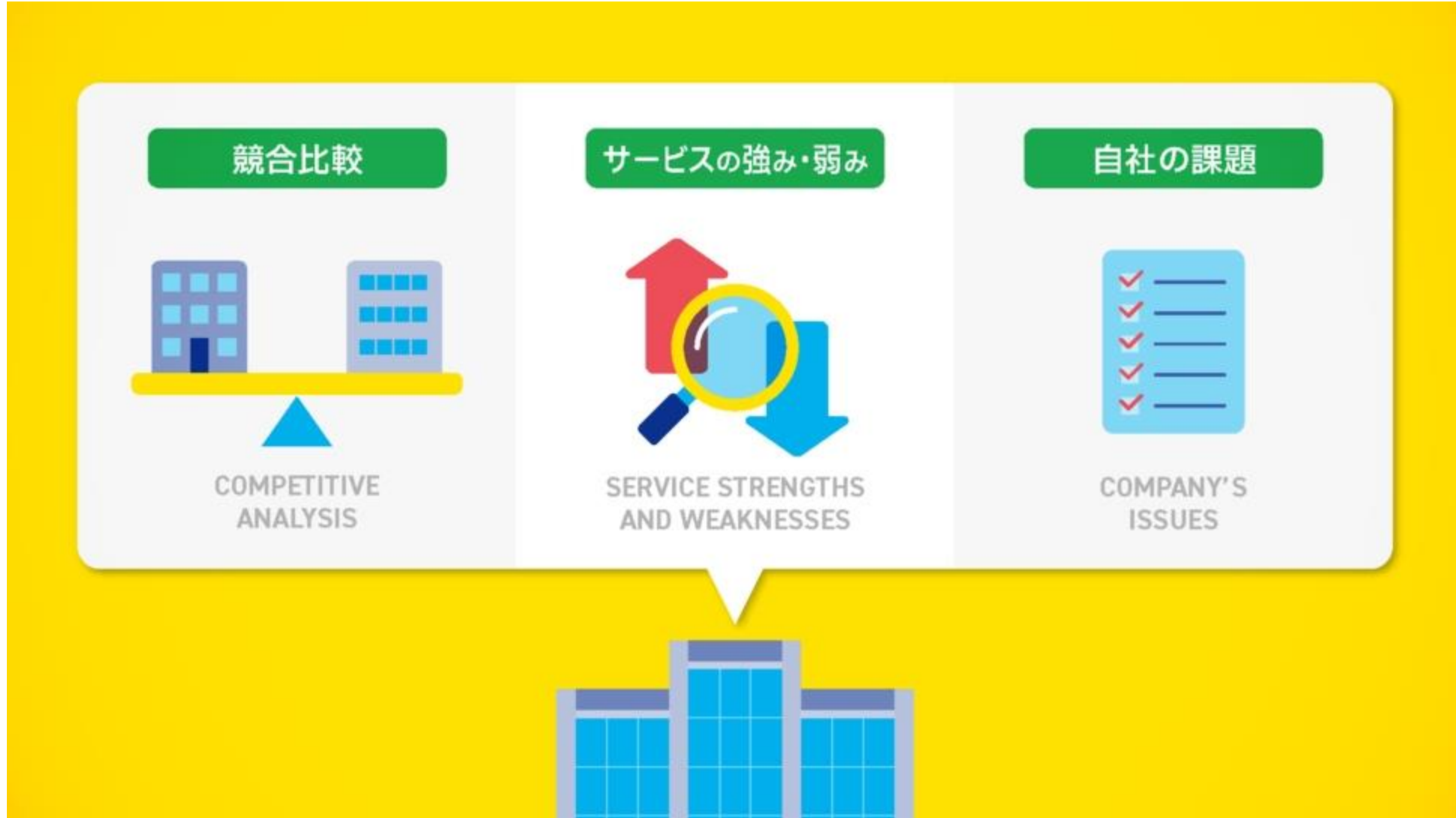
◆オリコン顧客満足度アワード特設ページ
<https://cs.oricon.co.jp/award/>



写真は2024年開催の授賞式より、
当日は93社の方々にご出席いただきました。

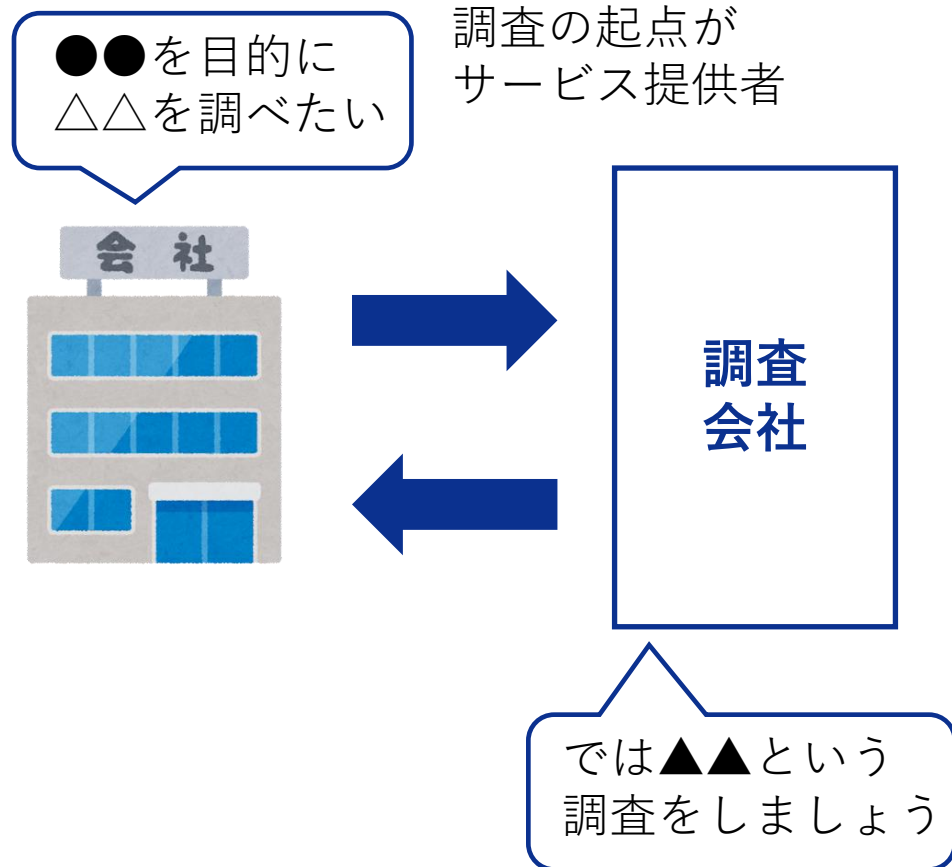


- 「顧客満足」を軸に、各業界で競合比較や自社分析に活用頂いています



- オリコンは、受託での調査を行っておらず、バイアスや恣意性のないアンケートを実施
- 回答者には、調査主体や目的は伏せられているため、フラットな回答が得られます
- もちろん、回答者はサービス提供者が囲い込んでいる会員情報をもっているわけではありません

一般的に行われる受託調査



オリコンの調査

第三者の立場から、フラットに調査



●業種

(生活)

定額制動画配信サービス
電子コミックサービス
ふるさと納税サイト
食材宅配
子ども見守りGPS
引越し会社

(人材)

転職エージェント
転職サイト
就活エージェント
就活サイト
アルバイト情報サイト
ハイクラス・ミドルクラス転職
看護師転職

●調査内容

(定額制動画配信サービスを1例としてピックアップ)

●調査時期	: 2023年11月
●有効回答者数	: 2968
●設問数	: 28問(評価項目はさらに細分化)

<ul style="list-style-type: none"> ・性別 ・年齢 ・居住地 ・婚姻状況 ・職業 ・同居している人 ・総合満足度 ・評価項目 (小項目) ・他者推奨意向 ・NPS® ・他者推奨因子 ・継続意向 ・継続意向の理由 ・ジャンル毎の満足度 ・ジャンル毎の他者推奨意向 ・オリジナルコンテンツ ・オリジナルコンテンツの満足度 ・オリジナルコンテンツの他者推奨意向 	<ul style="list-style-type: none"> ・映画館での鑑賞タイトル確認 ・視聴タイトル関連作品の視聴状況 ・関連作品の予習意向確認 ・関連作品の予習方法 ・SDGsに積極的に取り組んでいる企業について ・SDGsに積極的に取り組んでいる企業に対しての、サービス利用や購買への影響度 ・良かった点 ・悪かった点 ・他者推奨の理由 ・オリジナルコンテンツの他者推奨意向の理由
--	---

● 総合満足度と総合満足度に関係している因子（評価項目）を聴取しています

		設問名	全体	A社	B社
総合満足度	総合満足度	総合満足度	6.89	8.11	7.33
	評価項目 (※一部公開)	登録・契約のしやすさ	6.99	7.94	7.44
コンタクトのしやすさ（派遣会社との登録・契約時の連絡の取りやすさ、アクセスのしやすさ）		6.95	7.89	7.47	
		7.02	8	7.41	
社内研修		5.88	7.1	6.51	
		6.12	7.38	6.63	
社内研修への参加のしやすさ		5.65	6.82	6.38	
		5.9	6.8	6.95	
派遣会社の福利厚生サービスの充実度		5.9	6.8	6.95	
		6.65	7.77	7.21	
担当者の身だしなみ・マナー		7.08	8.11	7.49	
		7.14	8.04	7.77	
担当者の派遣就業前の仕事内容や派遣先企業の説明の丁寧さ		6.81	7.93	7.22	
		6.34	7.42	6.88	
担当者のスキル（業界の知識力など）		6.32	7.58	6.9	
		6.25	7.53	6.98	
提供情報		6.35	7.2	6.66	
		6.26	7	6.42	
紹介される仕事の質（業務内容など）		6.44	7.4	6.9	
		6.69	7.62	6.87	
派遣先が決まるまでのスピード		6.93	7.87	7.07	
	6.45	7.38	6.67		

- 消費者・企業・学術研究、それぞれからのフィードバックをもとにデータの品質と充実化を図りたい
- データを活用して頂き、データサイエンスの学び、研究成果の貢献、社会貢献していきたい



弊社の学術向けデータ提供WEBページにて 提供データの詳細を記載しておりますので、ご参照ください。



学術向けデータ提供

理念・目的

株式会社oricon MEでは、オリコン顧客満足度ランキング作成のために集められた調査データを大学、公的研究機関の研究で利用していただくために提供いたします。
データ提供の目的は以下のとおりです。下記目的を通じて、社会における暮らしの満足度向上をめざします。

社会貢献

学術的な分野での研究に調査データを提供することで、文化・技術の発展に貢献します。

透明性の証明

調査データの信頼性および透明性は、第三者へ調査データを提供することで保証されています。

先進的な研究の加速

産学連携の取り組みを促進させることで、学術研究の進歩に寄与し、新たな技術やビジネスのきっかけを創出します。

データ種類

株式会社oricon MEでは、オリコン顧客満足度ランキング作成のため、収集した累計340万人にわたる調査データを保有しております。現在、提供を予定しているデータは以下の通りです。
※提供されるデータの項目は、変更となる可能性があります。

- + 保険
- + 金融
- + 塾
- + スクール
- + 美容
- + スポーツ&ヘルス
- + ウェディング
- + 通信
- + 生活
- + 住宅
- + ビジネス
- + 人材
- + トラベル

<https://cs.oricon.co.jp/data/academic/>



オリコン顧客満足度