



授賞式には多くの受賞者が出席した

2023年オリコン顧客満足度アワード授賞式

過去最多の88社を表彰

保険業界からは7社が受賞

オリコンは3月16日、東京都港区のグランドハイアット東京で「2023年オリコン顧客満足度アワード授賞式」を開催した。同アワードは、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。

オリコンは3月16日、東京都港区のグランドハイアット東京で「2023年オリコン顧客満足度アワード授賞式」を開催した。同アワードは、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。

たもので、22年4月〜23年3月に発表した場合、計192ランキングのうち、127ランキングの総合1位企業が参加し、過去最多の88社を表彰した。午前の部で行われた保険力テグリーでは、バイク保険や生命保険、来店型保険ショップなど10ランキングで保険会社や保険代理店が表彰された。

オリコンの小池恒社長は同社について、約50年前に「人気」という目に見えないものを誰が見ても分かりやすい数字やランキングに置き換えるという事業をスタートさせ、当初は音楽を中心としたエンタテインメントのランキングが中心だったものの、約15年前から日本の産業界を横断する形で顧客満足度調査



会場のようす

という分野に踏み出したと振り返った。

オリコン顧客満足度アワード授賞式については、日本の各産業界を代表する顧客満足度

1位を獲得した企業が一堂に会する場だと強調し、「われわれは、それぞれの企業のお客さまに代わって、皆さまを表彰させてもらうことをとても誇りにしている。当社のデータを経営指標の一部に加えてもらえればうれしい」と述べた。

保険力テグリーでは、自動車保険と火災保険でソニー損保、バイク保険でアクサ損保、自転車保険であいニッセイ同和損保、ペット保険でSB I いきいき少短、生命保険、医療保険、学資保険でソニー生命、がん保険でソニー生命とアフラック、来店型保険ショップでアイリックコーポレーションの7社が受賞し、小池社長から賞状とトロフィーが贈られた(授賞式には6社が出席)。

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一方で、社会からの信頼を獲得してきた。オリコン顧客満足度調査は、06年にそのグループ事業として開始し、特定の企業や個人から受託した調査ではなく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第三者の公平な立場で独自に企画調査を行っている。

オリコン顧客満足度(CS)調査事業の売上高(23年3月期第3四半期)は前年同期比18・5%増で、21四半期連続前年同期比から増加し好調に推移している。

今後は、顧客満足度調査事業の海外(アジア)展開をテストマーケティングとして実施する他、国内企業を対象に調査データ分析レポートを用いたソリューションを提供するCSコンサルティングによってさらなる事業拡大を目指している。