



株式会社 oricon ME

「オリコン顧客満足度」および「オリコンデータセット」の紹介

オリコン顧客満足度調査について

■オリコン顧客満足度調査とは

●概要

株式会社oricon MEでは、音楽ランキングで得られた集計のノウハウを生かし、実際の利用者を対象に、企業の商品やサービスの満足度を調査。結果をランキングとして発表しています。

●目的

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、サービスの満足度を情報化し、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を目的としています。

●沿革

2006年からランキングがスタートし、現在では、公開調査数：184ランキング、延べ回答者数：382万人超（2024年11月）、日本最大規模の顧客満足度調査となっています。

●オリコン顧客満足度アワードの紹介

商品やサービスに対する顧客満足度の認知拡大と価値向上のため、毎年、オリコン顧客満足度アワードを開催しています。2024年は東京都港区六本木のグランドハイアット 東京にて開催、93社の代表の方々にご出席いただきました。



企業側

商標ロゴのライセンス
調査データの提供



「提供する価値」の向上
消費者の満足度を客観的な指標で把握することにより、サービスの向上に役立てることができる。

消費者側

WEB上で
ランキングを発表



「生活満足度」の向上
多様化するサービスの中からより良いものを選択することができる。



オリコンデータセットについて

■オリコンデータセットの紹介

●概要

国立情報学研究所(NII)を通じ、様々なサービスのオリコン顧客満足度調査データを提供しています。(右図参照)

●調査指標

満足度(総合満足度、評価項目)・NPS®※1、
再利用／継続意向※2など

※1NPS®とは「Net Promoter Score(ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標
※2オリコン顧客満足度調査では、良かったと感じた点、悪かった点など
フリーコメントやその他マーケティング設問、属性なども聴取しており、聴取した内容は提供させていただきます。

●調査指標詳細

代表指標：満足度

サービスに対しての総合満足度と評価項目(総合満足度に関係している因子)を聴取しています。
調査結果より各項目の集計を行い、右の様な各満足度の点数を算出しています。

カテゴリ	調査サービス別
保険	自動車保険、生命保険、ペット保険など
金融	ネット証券、インターネットバンキング、住宅ローンなど
塾	中学受験 塾、高校受験 塾、大学受験 塾など
スクール	英会話スクール、オンライン英会話、子ども英語教室など
美容	フェイシャルエステ、痩身・ボディエステ
スポーツ&ヘルス	フィットネスクラブ、キッズスイミングスクールなど
ウエディング	結婚相談所、ハウスウエディング、マッチングアプリなど
通信	携帯キャリア、格安SIM、インターネット回線など
生活	定額制動画配信サービス、ウォーターサーバー、電子コミックサービスなど
住宅	ハウスメーカー 注文住宅、新築分譲マンション、建売住宅、リフォームなど
ビジネス	企業研修、ネット印刷通販
人材	転職サイト、派遣会社、転職エージェントなど
トラベル	ホテル比較サイト、航空券比較サイト

総合満足度		全体	A社
総合満足度	総合満足度	6.9	8.1
評価項目	登録・契約のしやすさ	7.0	8.0
	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)	7.0	7.9
	手続き(登録・契約)のしやすさ、わかりやすさ	7.0	8.0
	社内研修	5.9	7.1
	派遣会社への社内研修の充実度	6.1	7.4
	社内研修への参加のしやすさ	5.7	6.8
	福利厚生	5.9	6.8
	派遣会社の福利厚生のサービス充実度	5.9	6.8
	担当者の対応	6.7	7.8
	担当者の身だしなみ・マナー	7.1	8.1
	登録面接時の担当者の対応	7.1	8.0
	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	6.8	8.0
	担当者の提案力(アドバイス)	6.3	7.4
	担当者のスキル(業界の知識力など)	6.3	7.6
	相談・苦情に対する担当者のフォロー	6.3	7.5
	提供情報	6.4	7.2
	紹介される仕事の量	6.3	7.0
	紹介される仕事の質(業務内容など)	6.4	7.4
	交渉力	6.7	7.6
	派遣先が決まるまでのスピード	7.0	7.9
	業務内容における時給(給与)	6.5	7.4

集計

総合得点

67.9点

評価項目	順位	得点
登録・契約のしやすさ	1	74.2点
社内研修	1	62.8点
福利厚生	3	61.3点
担当者の対応	1	70.1点
提供情報	1	66.0点
交渉力	1	70.3点

現在の課題

より信頼性の高い指標を作るために様々な方法を模索しています。
フリーコメント自然言語処理やアンケートデータと
他社データの融合を模索しています。

■人材採用に関するお知らせ URL:<https://www.oricon.jp/recruitment/>

■データに関する問い合わせ
連絡先: ml-cs-user@oricon.jp
URL:<https://cs.oricon.co.jp/data/academic/>

