

報道関係者各位（参考情報）

2022年9月29日

## ファンケル、日本最大級の顧客満足度調査で顧客満足第1位を獲得 — 2022年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査の通信販売業種「自社ブランド型」にて —

株式会社ファンケルは、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会が実施した2022年度JCSI調査の通信販売業種のうち「自社ブランド型」（4企業・ブランド）において、顧客満足第1位の評価を獲得しましたのでお知らせします。

JCSI調査は、日本の幅広い産業をカバーした日本最大級の顧客満足度調査です。今回、当社は通信販売業種のうち「自社ブランド型」において、「顧客満足」の指標で第1位を獲得したほか、「顧客期待」（全体的な品質への期待度・信頼度）、「知覚品質」（全体的な品質への評価）、「推奨意向」（口コミ）の4つの指標（全6指標）でトップの点数を獲得しました。

### ■各指標の順位表（通信販売業種 自社ブランド型）

	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
第1位	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	オルビス	ファンケル オンライン ／オルビス	ファンケル オンライン	DHC 公式 onlineshop
第2位	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	—	オルビス	ファンケル オンライン

当社はこれまで、お客様の“不”を解消すべく「無期限返品・交換システム」「置き場所指定サービス」などさまざまな取り組みを行ってまいりました。コロナ禍においては、「FIT（ファンケル・インフォメーション・テクノロジー）」を軸にシステムの再構築、各チャネルのシステム統合を進め、お客様がいつでもどこでも便利にご購入いただけるよう取り組んでいます。また電話窓口部門においても、お客様視点に立った高い品質の対応を実施しています。

今後もお客様に寄り添い、お客様の“不”を解消するビジネスを展開してまいります。

### ■JCSI（日本版顧客満足度指数）調査について

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業に開かれた日本最大級の顧客満足度調査です。サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化すべく、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象にした調査を実施。優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げを図るため、上位企業の調査結果を公表しています。

・2022年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果：<https://www.jpc-net.jp/research/detail/006033.html>

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先

株式会社ファンケル 広報部

TEL：045-226-1230 FAX：045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>