

報道関係者各位(参考情報)

2022年3月11日

通販化粧品を対象とした 「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査」で 前回調査に続き 1 位を獲得

株式会社ファンケルはNTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社が実施する「NPS®ベンチマーク調査 2021 通販化粧品部門」において、1 位を獲得しましたのでお知らせします。なお、通販化粧品部門での 1 位獲得は、前回調査に続き 2 回連続となります。

「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査」とは、NPS®の指標を同社と共同開発した米国サトメトリックス・システムズ(現NICE Systems)の調査手法に基づき 2017 年より実施しており、人口構成に沿ったモニター抽出を行い、信頼性の高いデータを各業界のNPS®のベンチマーク(基準)として発表しています。

当社は、化粧品をはじめすべての商品やサービスにおいて、創業以来、常にお客様の視点に立ち、「お客様に喜んでいただくこと」をすべての基準としております。今回の受賞は、その当社の創業以来からの姿勢や行動が評価されました。これからもお客様を想い、商品・サービスを通じて、最高のお客様体験を提供してまいります。



【評価ポイント】

ロイヤルティを構成する代表的な要因である 18 の項目(企業・ブランド・商品・サービスなど)で各企業を評価。

当社は、企業・ブランドイメージの良さや商品の信頼性・安全性といった点で評価されたほか、キャンペーンやイベントの魅力、会員制度や長期契約者向けの特典といったサービスにおいても評価が高くなったため、通販化粧品部門 1 位となりました。

【参考】

■調査概要

調査対象者：インターネットリサーチモニターのうち上記通販化粧品利用者(1年以内)

調査方法：NTTコム リサーチによる非公開型インターネットアンケート

調査期間：2022年1月28日(金)～2022年2月1日(火)

有効回答者数：2,689人

■NPS®※について

NPS®(Net Promoter Score®)とは、「友人や同僚に薦めたいか?」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを測る指標です。欧米では公開企業の 3 分の 1 がNPS®を使用していると言われ、日本においても顧客満足度に代わる新しい指標として、NPS®を活用する企業が増えてきています。

※Net Promoter®および NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

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/>