

# オリコン顧客満足度調査 調査ガイドライン委員会報告書

2019年12月24日

顧客満足度調査は、サービスや商品を提供する企業と、それらを利用する消費者との認識のギャップを分析し、適切な顧客に最適なサービスを提供することで、企業の持続的な成長を実現するために活用されています。

株式会社 oricon ME（以下、当社）では、2006年から顧客満足度調査を実施し、ランキングとして発表をしてきました。ランキングの集計においては、第三者の監修を経たうえで実施していますが、産業ごとに異なる特性などを考慮した調査方法やルール決定など、その意思決定およびプロセスについても第三者を交えた「調査ガイドライン委員会」を設置し、定期的に議論を交わしていくことを検討しました。

「調査ガイドライン委員会」による議論を経て、そこでの決定事項を公にすることによって、調査および事業の透明性が図られ、当社内では自律的に公正な立場で行動をとる環境を作ることを意図しています。

本報告書は、委員会メンバーとのキックオフを含めた第1回目の「調査ガイドライン委員会」の開催結果をまとめたものです。

## 【概要】

会議名 第1回 調査ガイドライン委員会 (キックオフ)

日時 2019年12月24日(火) 15時00分~17時15分

場所 オリコン 西3F会議室 (ROCK)

## 【出席者】(五十音順)

### ■委員会メンバー

奥 律哉 大正大学 非常勤講師

加藤 雄一郎 名古屋工業大学 産学官連携センター プロジェクト教授

玉巻 弘光 東海大学名誉教授

### ■オブザーバー

笹浪 雅義 東京グリーン法律事務所 弁護士

鈴木 秀男 慶應義塾大学理工学部教授

### ■事務局

・庄司 知

・名畑 俊哉

・星 誠一

## 【議題】

### ■ 1.当社ランキングのルールや定義の第三者視点での意見・評価

- 1-1 ランキング対象企業の選定・削除などの基準
- 1-2 集計時の回答者数（n 数）の基準

### ■ 2.当事業の活動におけるブランド毀損リスクのポイントとそのマネジメントに関する意見交換

- 2-1 ネガティブな事由などによって顧客満足度調査を控えるサービスの明文化
- 2-2 発信する情報の内容と表現方法（企業と消費者との向き合い方）

## 【調査ガイドライン委員会内容】

### ■ 1.当社ランキングのルールや定義の第三者視点での意見・評価

#### 1-1 ランキング対象企業の選定・削除などの基準

ランキング対象企業の選定・削除などの基準について、「違法性・不当性」に関する基準は明文化されておらず、WEB 上での公表もありませんでした。これに対し、当社顧問弁護士とその基準を検討し、2019 年 11 月に WEB 公開しました。今回、その報告を致しました。

#### 1-2 集計時の回答者数（n 数）の基準

当社のランキングにおけるランクインの規定人数は、「 $n \geq 100$ 」を基準としています。ただし、業界によっては細かく分類するため、また回答者が確保できない場合があるため、「 $n \geq 50$ 」、「 $n \geq 40$ 」といったランキングも存在します。この n 数に関しての納得感について議論致しました。

大きな論点として、サンプリングの適正さについて話し合わせ、「 $n \geq 50$ 」、「 $n \geq 40$ 」であってもサンプリングがしっかりしており再現性が考慮されていれば十分と言えるなどの意見が出ました。また、その「n 数」に決定したプロセスやサンプリングについて、「実際の利用者数」のみを表記するかどうかなど、「n 数」に関しての情報伝達手段を検討することを確認致しました。

## ■ 2. 当事業の活動におけるブランド毀損リスクのポイントとそのマネジメントに関する意見交換

### 2-1 ネガティブな事由などによって顧客満足度調査を控えるサービスの明文化

現在、当社がランキング化していないサービスがありますが、その判断に明確な基準はなく、その都度当社のポリシーなどと照らし合わせて判断しております。ランキング化しない領域の基準を今後検討することを確認し、その基準について他社の事例も調査することを確認致しました。

### 2-2 発信する情報の内容と表現方法（企業と消費者との向き合い方）

ランキング数増にともない、プレスリリース配信などを含め、外部への情報発信も増えることが予想されます。今後、発信する情報の内容と表現方法などを当社で方向性を議論し、委員会等で各委員に共有することを確認致しました。

## ■ 3. 次回開催予定

調査ガイドライン委員会の次回の開催は6月を予定するということを確認致しました。

以上