

報道関係 各位

2018年3月15日
株式会社ハーバー研究所

顧客ロイヤルティを図る指標 NPS®ベンチマーク調査 2017
「通販化粧品部門」ハーバー研究所が1位を受賞



株式会社ハーバー研究所(所在地:東京都千代田区)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(本社:東京都品川区、代表取締役社長:塚本良江、以下NTTコム オンライン)が2018年1月24日に発表した『NPS®ベンチマーク調査 2017「通販化粧品部門」』において第1位の評価を受賞しました。(同調査は、NTTコム オンラインが、直近1年以内に通販化粧品を利用した女性を対象に実施しました。)

ハーバー研究所は、同調査の要因別満足度において、「製品の信頼性・安全性」、「使い心地のよさ」、「品質のよさ」、「無添加・添加物が少ない」などの商品に関連した項目と、「サイトのわかりやすさ」「目的にあった商品の探しやすさ」といったユーザビリティの項目でトップの評価を獲得。また、「コストパフォーマンス」の満足度でも高い評価を得ました。利用の決め手となった情報源は口コミが3割と最も高く、推奨者は批判者の約5倍の口コミ発信をしていました。

推奨理由として、「肌に悪いものが入っていない」、「無添加、無香料、無着色」などが挙げられ、無添加主義®への安心、信頼性が評価されており、当社の企業理念がお客様に受け入れられた結果と捉えております。

ハーバーは、社名の由来である『Health Aid Beauty Aid(美と健康を助ける)』という信念を実現するために無添加主義®を貫きながら、お客様のニーズにお応えできるよう、たゆまぬ努力を続けてまいります。

※調査結果詳細は <https://www.nttcoms.com/service/nps/report/cosmetic/>をご覧ください。

【NPSとは】

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図る指標です。欧米では公開企業の3分の1がNPS®を使用しているといわれ、日本においても、顧客満足度に並ぶ新たな指標として注目を集めています。

Net Promoter®およびNPS®は、ベイン・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。

□ お客様からのお問い合わせ先

ハーバー研究所 フリーダイヤル 0120-16-8080