

報道関係各位

再春館製薬所のコンタクトセンター、顧客ロイヤリティで高い評価を獲得
「問い合わせ時の対応の良さ」、「効果・効能」、「使い心地の良さ」、業界トップの高い評価

NTTコムオンライン NPS®ベンチマーク調査2018「通販化粧品部門」で1位を受賞

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町 代表取締役社長 西川正明 以下、再春館製薬所）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）が2019年2月20日に発表した『NPS®ベンチマーク調査2018「通販化粧品部門」』において第1位を受賞いたしました。



■再春館製薬所が最もお薦めしたい通販化粧品会社に
NPS®トップの再春館製薬所は-12.2ポイントで、8社の平均NPS®の-22.2ポイントとは+10.0ポイントの差がありました。

■「問い合わせ時の対応の良さ」、「効果・効能」、
「使い心地のよさ」で、業界トップの高い評価

20ある要因別に満足度を分析したところ、再春館製薬所は、「問い合わせ時の対応の良さ」と「効果・効能」、「使い心地のよさ」といった製品の品質面で、業界トップの高い評価をいただきました。

■利用の決め手として他社より「メーカーのコンタクトセンター」の割合が高スコア

通販化粧品の利用の決め手となった情報源のうち、再春館製薬所が平均よりも「メーカーのコンタクトセンター」の割合が大幅に高い評価をいただきました。弊社が重視しているお客様とのダイレクトコミュニケーション、人に寄り添う対応と信頼関係づくりを評価いただくことができました。

NPS® (Net Promoter Score®) について

NPS®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、顧客ロイヤリティを図る指標。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かわる新しい指標として、NPS®を活用する企業が
増えている。※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。

■調査概要

調査実施会社：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

調査対象企業（アルファベット/50音順）：ASTALIFT(アスタリフト)、DHC、FANCL（ファンケル）、ORBIS（オルビス）、再春館製薬所、ドクターシーラボ、ハーバー研究所、パーフェクトワン

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の利用者の女性（過去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：2018/12/14～2018/12/25

有効回答者数：2,239名

回答者の属性：【年代】20代以下：9.6%、30代：16.8%、40代：20.0%、50代：17.0%、60代以上：36.5%

■NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査2018「通販化粧品部門」調査結果の詳細

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/cosmetic/>

◀参考資料▶ NTTコム オンラインNPSベンチマーク調査2018「通販化粧品部門」

株式会社再春館製薬所 代表取締役社長 西川正明 インタビュー記事掲載

URL: <https://www.nttcoms.com/service/nps/column/interview2018/cosmetic/>

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
TEL：096-289-4444 (代表) FAX：096-289-6000

再春館製薬所 評価ポイント

■ 問い合わせ対応の良さ

～進化し続ける再春館製薬所のコンタクトセンター～

再春館製薬所は、1982年に独自のダイレクトテレマーケティングシステムを導入し、通信販売を通じてお客様一人ひとりと、直接コミュニケーションをとっています。人と人とのつながりを大切に、単に注文を受けるだけでなく、お客様の声を大事にしお悩みに親身になってアドバイスを行っています。

40年以上にわたって、900万人を超えるお客様を獲得してきた再春館製薬所独自のノウハウを今後も活用し、より良い製品とより良いサービスで、お客様のご満足を追求してまいります。



自社製造工場と隣接する熊本本社・コンタクトセンターは、『つむぎ商館』と称され、コンタクトセンターのほか研究開発や管理部門などすべての部署が一堂に会し働くワンフロアのオフィスです。

■ 効果・効能

～漢方の製薬会社だからこそ～

1974年誕生。漢方の製薬会社発の「生涯基礎化粧品」。年齢を重ねても生き生きと輝き続ける肌をめざして、肌が本来持つ自己回復力に着目し、独自に研究。「肌の衰えを抑制したい」という想いを込めた名前のとおり、肌が本来持つ力を引き出し、年齢に負けない肌をつくります。女性の一生に寄りそい、女性の悩みに向きあう。そして、女性の活躍を応援し、その人生を豊かに彩る。

それがドモホルンリンクルが追求し続ける終わりなき理想です。



■ 製品の信頼性・安全性を第一に

～“肌につけるものは、食べるものと同じ”～

ドモホルンリンクルは、“肌につけるものは食べ物を同じ”という理念のもと、残留農薬検査、放射線量検査、製造検査など、自社の厳しい基準のもと原料選びから製造までを行っています。機械任せにはせず、できるだけつくりたての製品をお届けしたいという想いから、毎日必要な量のみを生産しています。



本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000