

## NPS®を応用したデジタルメディアのCX評価指標

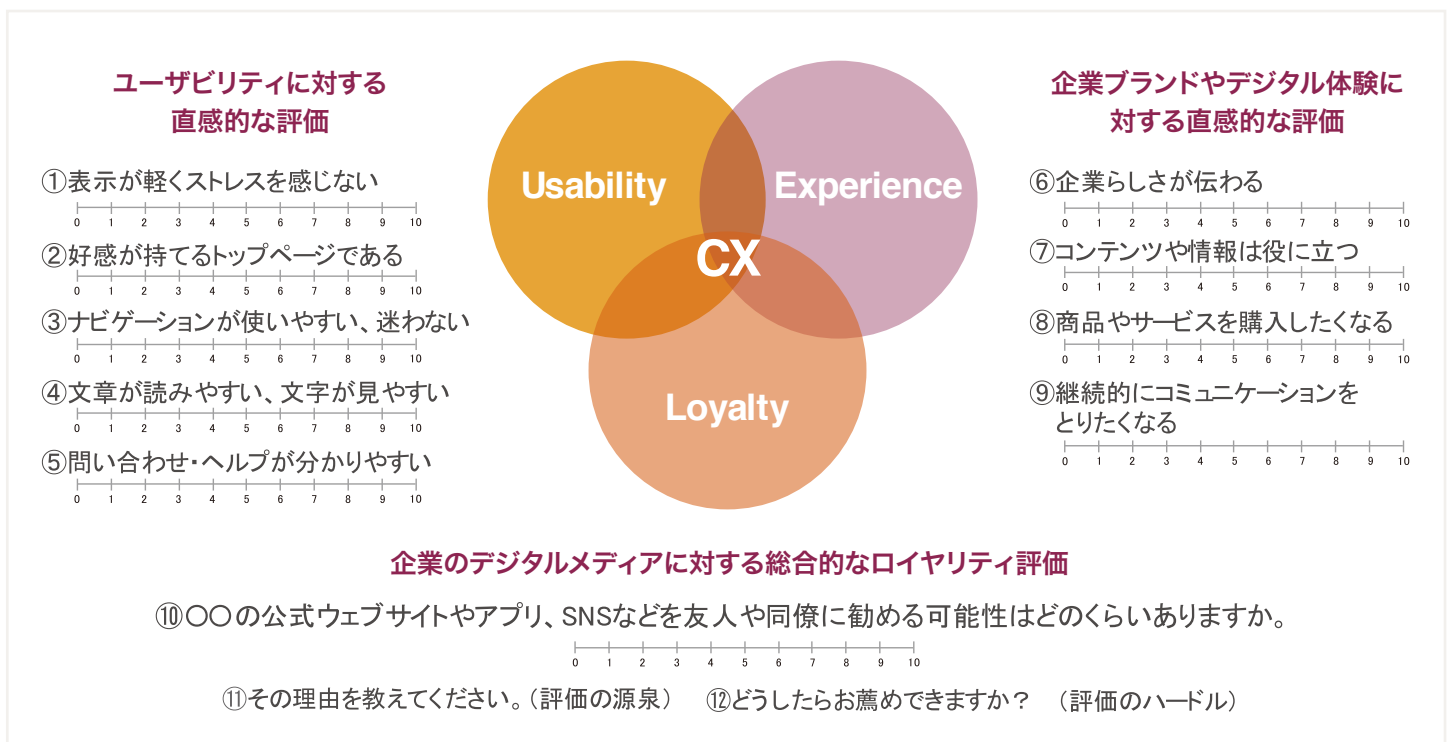
トライベック・ブランド戦略研究所では、デジタルメディアに焦点を絞り、純粋にデジタルにおけるCX (Customer Experience: 顧客体験) への影響度合いや、ロイヤリティなどの成果を直感的に図る指標づくりに取り組み、NPS® (Net Promoter Score) の基本理念を踏襲しつつ、デジタルメディアならではの Usability 視点および Experience 視点を加えたウェブロイヤリティスコア (WLS) を独自に開発しました。

※Net Promoter Score 及び NPS は、ペイン・アンド・カンパニー、フレデリック・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの商標です。

## 調査概要

調査方法	インターネットリサーチ
調査地域	全国
調査対象者	20歳以上の男女
調査日時	2019年4月24日～4月26日
スクリーニング配信数	21,792人
本調査対象者	3,545人
対象者条件	1年以内サイト閲覧者かつ1年以内サービス利用・購入者(性年代の割付なし)
対象企業	「運輸・レジャー」「化粧品・トイレタリー」「金融」「自動車・バイク」「趣味・娯楽・その他」「情報・通信」「食品・飲料」「電子・電機」「流通」業界から生活者の多くが利用する企業50社

本調査では、事前にデジタルメディア(公式サイト/アプリ/SNS)を経験(実際に見たり、操作したりすること)してもらった上で、「ユーザビリティ」関連の質問を5問、さらに「企業ブランド・デジタル体験」関連の質問を4問、最後に「あなたはこの会社のデジタルメディアを同僚や友人に勧める可能性はどれくらいありますか」という「ウェブロイヤリティ」に関する質問を行い、推奨度合いを0～10の11段階で選択してもらいます。10と9と8を「推奨者」、7と6と5を「中立者」、4～0を「批判者」とし、推奨者の割合(%)から批判者の割合(%)を引いた数値がウェブロイヤリティスコアとして算出されます。



# ウェブロイヤリティスコア50社ランキング

・調査期間 2019年4月24日～2019年4月26日

・対象者条件: 1年以内サイト閲覧者かつ1年以内サービス利用・購入者(性年代の割合なし)

## ランキング1位～24位

順位	企業名	業種	スコア
1	東京ディズニーリゾート	運輸・レジャー	42.0
2	スターバックスコーヒー	流通	22.0
2	ヤマト運輸	運輸・レジャー	22.0
4	トヨタ自動車	自動車・バイク	19.0
5	アップル	電子・電機	16.0
6	アサヒビール	食品・飲料	15.0
7	ケンタッキーフライドチキン	流通	13.0
7	ヨドバシカメラ	流通	13.0
7	ベルメゾン	流通	13.0
10	全日空(ANA)	運輸・レジャー	12.0
10	日本航空(JAL)	運輸・レジャー	12.0
10	日本郵便	運輸・レジャー	12.0
13	日産自動車	自動車・バイク	11.0
13	モスバーガー	流通	11.0
15	花王	化粧品・トイレタリー	10.0
16	パナソニック	電子・電機	9.0
16	マクドナルド	流通	9.0
16	無印良品	流通	9.0
19	ソニー	電子・電機	8.0
19	本田技研工業	自動車・バイク	8.0
19	セブン-イレブン	流通	8.0
19	ファンケル	化粧品・トイレタリー	8.0
23	ニトリ	流通	7.0
24	サントリー	食品・飲料	6.0

## ランキング25位～50位

順位	企業名	業種	スコア
25	ゆうちょ銀行	金融	5.0
25	JR東日本	運輸・レジャー	5.0
25	ローソン	流通	5.0
28	ライオン	化粧品・トイレタリー	3.0
28	ユニクロ	流通	3.0
30	JTB	運輸・レジャー	2.0
31	イオン	流通	1.0
32	ファミリーマート	流通	0.0
32	ビックカメラ	流通	0.0
34	DHC	化粧品・トイレタリー	-1.0
34	NTTドコモ	情報・通信	-1.0
36	日本コカ・コーラ	食品・飲料	-2.0
36	アサヒ飲料	食品・飲料	-2.0
36	伊藤園	食品・飲料	-2.0
39	キリン	食品・飲料	-3.0
39	資生堂	化粧品・トイレタリー	-3.0
41	サッポロビール	食品・飲料	-5.0
41	ヤマダ電機	流通	-5.0
43	佐川急便	運輸・レジャー	-6.0
44	au	情報・通信	-9.0
44	セゾンカード	金融	-9.0
44	JCB	金融	-9.0
44	TSUTAYA	趣味・娯楽・その他	-9.0
48	三菱UFJ銀行	金融	-13.0
49	ネスレ	食品・飲料	-14.0
50	ソフトバンク	情報・通信	-15.0

ブランドやオウンドメディアの品質/価値向上を実現させるためのリサーチとマーケティングソリューションを提供します。

お問い合わせはこちら

TEL 03-5413-0177

FAX 03-5413-0178

URL <http://brand.tribeck.jp/>

MAIL [u-rank@brand.tribeck.jp](mailto:u-rank@brand.tribeck.jp)



株式会社トライベック・ブランド戦略研究所