

報道関係 各位

顧客ロイヤルティを測る指標 NPS®ベンチマーク調査 2022
「通販化粧品部門」ハーバー研究所が1位を獲得



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2023年3月16日(木)に発表した『NPS®ベンチマーク調査2022「通販化粧品部門」』において第1位を獲得しました。

(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たものです。)

ハーバー研究所は、同調査の要因別満足度において、「効果・効能」、「使い心地のよさ」といった化粧品の品質に関する項目で高い評価を得ました。また「自分の肌質にあった商品がある」の項目でも高評価を獲得。このことは当社がこれまで、企業理念である無添加主義®を貫きながら、品質にこだわった商品をお届けしてきたことが評価された結果と捉えております。ハーバー研究所は、これからも社名の由来である『Health Aid Beauty Aid(美と健康を助ける)』という信念のもと、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きています。

Net Promoter Score®およびNPS®はサトメトリックス、ペイン・アンド・カンパニー、フレッドライクヘルドの登録商標です。

無添加主義®

ハーバーは創業以来「肌に必要なものを補い、肌本来の働きを助ける」という「無添加主義®」を貫き、その理念をすべての化粧品に反映しています。

防腐剤
パラベン

石油系
界面活性剤

合成香料

鉱物油

タール系
色素

□ 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 0120-82-8080 <https://www.haba.co.jp/>

<SNS公式アカウントで情報発信中!>

