

2020年6月17日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

～ASKUL が総合満足度第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2020 年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

法人市場においても衛生用品の購入が急増。法人でも高い「置き配」ニーズ

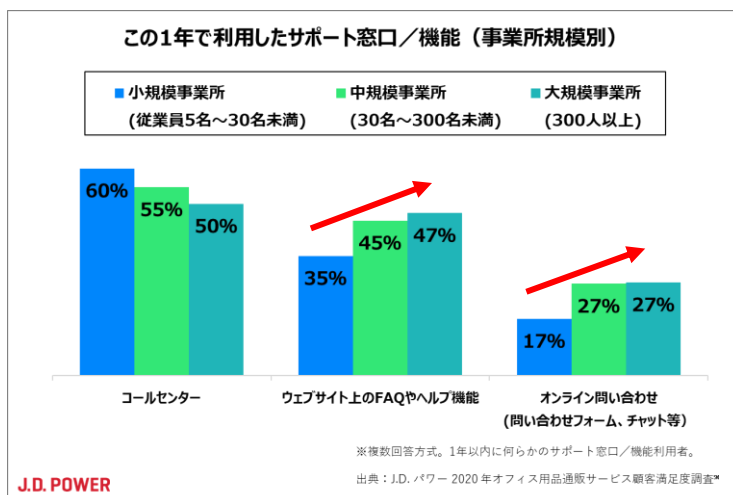
新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言下の4月に実施された本年調査では、購入商品としてマスクや消毒液等を含む「衛生・医療・メディカル用品」を挙げる事業所の割合が前年より大きく増加している傾向が見られた（2019年調査：19% → 2020年調査：33%）。また、欲しい商品の在庫切れや取り扱い終了の経験についても、3割の事業所が「衛生・医療・メディカル用品」をあげており、この割合は他の商品分野と比較しても突出して高い結果となった。このような傾向は従業員数30名未満の小規模の事業所でより顕著となっており、IT環境や業務内容等の制約から在宅勤務・テレワークの導入が難しい小規模事業所を中心に、新型コロナウイルス感染防止対策に向けた商品需要が大きく高まったことがうかがえる。

また、今後オフィス用品通販サービスに期待することとして、「置き配サービス^{*1}の提供」をあげる事業所が半数を超える結果となった。オフィスにおいても新型コロナウイルスの感染リスクをいかに抑えながら安全に業務を継続していけるかは企業の新たな課題となっている。法人向け通販ビジネスにおいてもこのような顧客意識に合わせたサービスが必要とされている。

^{*1} 玄関前や専用ボックス等に非対面で荷物が届けられるサービス

小規模事業所ほど低いオンラインサポート利用

現在、オフィス用品通販サービス業界においても、従業員の新型コロナウイルス感染予防対策としてコールセンターの運営縮小が続いている。本調査ではこの一年で利用したサポート窓口／機能を聴取しているが、事業所の規模によらずコールセンターの利用が最も多い結果となっている（下図参照）。一方で、小規模事業所ほどコールセンターを利用し、大規模事業所ほどオンラインサポートを活用している傾向も見られている。問い合わせ業務の運営効率化に向けては様々な業種・顧客層から幅広くオンラインによるサポート機能が活用されることが不可欠である。デジタルチャネルのユーザビリティや利便性を高めるための改善や工夫がこの現状下において益々求められる。



J.D. パワー 2020 年オフィス用品通販サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：ASKUL（668 ポイント）

「ウェブサイト／カタログ」「提供商品・サービス」で最高評価。

第2位：カウネット（665 ポイント）

「配送対応」「料金／請求」で最高評価。

第3位：たのめーる（658 ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査 SM 》

年に一回、全国の従業員 5 名以上規模の事業所を対象に法人向けオフィス用品通販サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 8 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 4 月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：3,800 件

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に「ウェブサイト／カタログ」（27%）、「配送対応」（25%）、「料金／請求」（23%）、「提供商品・サービス^{*2}」（17%）、「サポート対応」（7%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*2} 提供商品・サービス：品揃えや関連サービスの充実度、キャンペーンや会員向け特典等に関する評価

* J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本

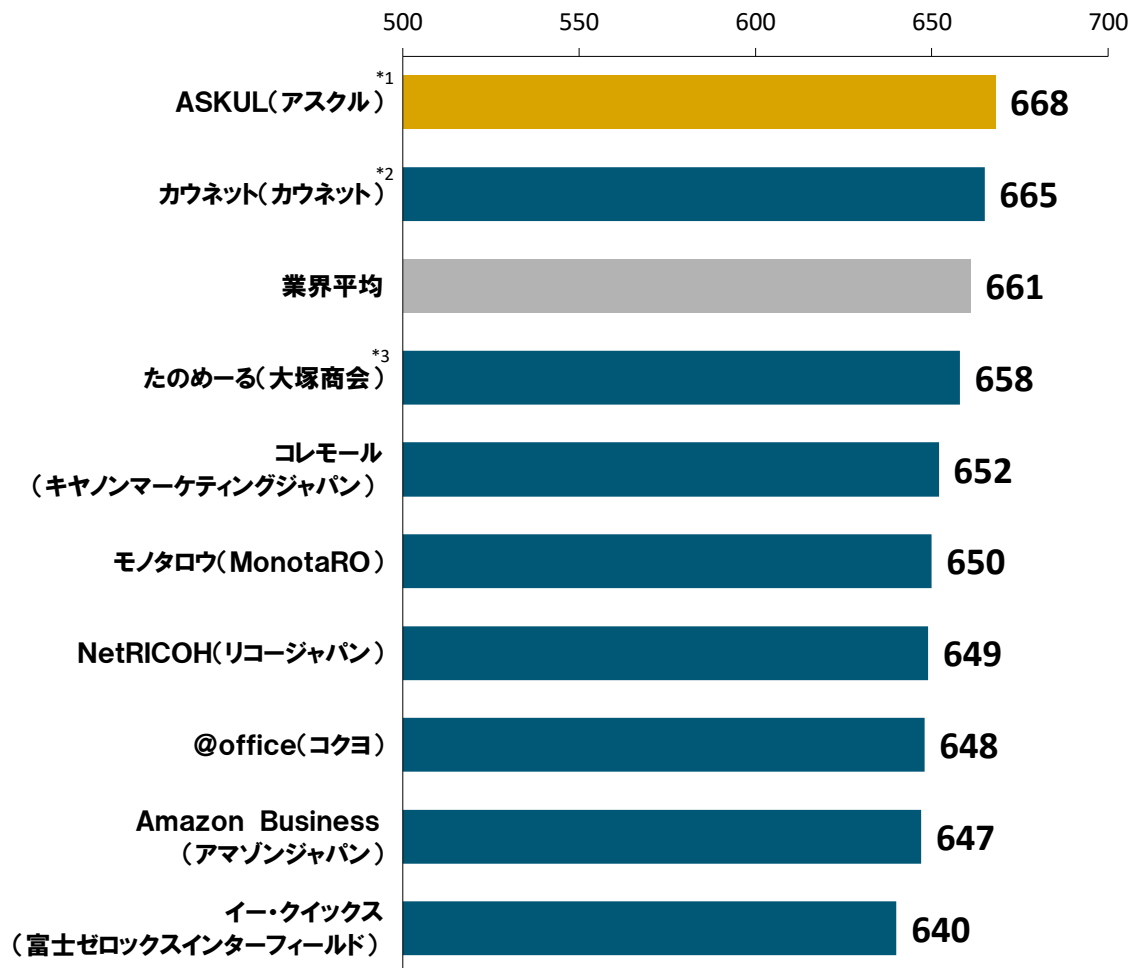
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



*1 ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENAも含む

*2 カウネット(カウネット)にはwith Kaunet、ぺんりねっと／ぺんりねっとLも含む

*3 たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む

()内は運営会社名

出典: J.D. パワー 2020年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。