

2020年10月15日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020年WEB会議システム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～Google Meet が顧客満足度第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WEB会議システム顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

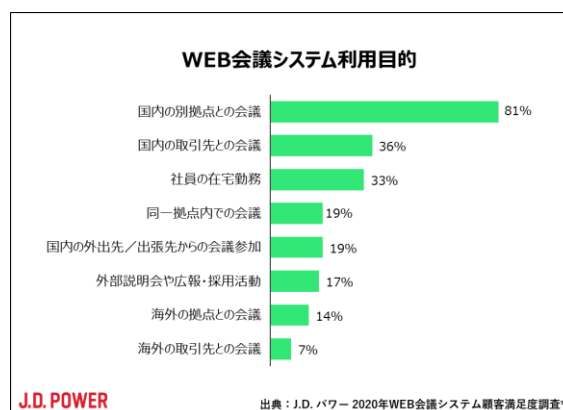
### 離れた場所同士だけでなく、オフィス内リモートでのWEB会議システム利用も一定数

一回目となる本調査は、新型コロナウイルス感染拡大に伴いテレワーク需要が高まる中での実施となった。

本調査では、WEB会議システム導入企業の約7割が「半年以内」に使い始めたと回答しており、新型コロナウイルス感染拡大を発端にWEB会議システムによるオンライン会議が急速に拡大したことがうかがえる。

また、WEB会議システム導入企業のうち、テレワークを導入している企業は65%、テレワークを導入していない企業は35%という結果となっており、テレワークを実施していない企業においても、WEB会議システムの導入・活用がされていることが確認できた。

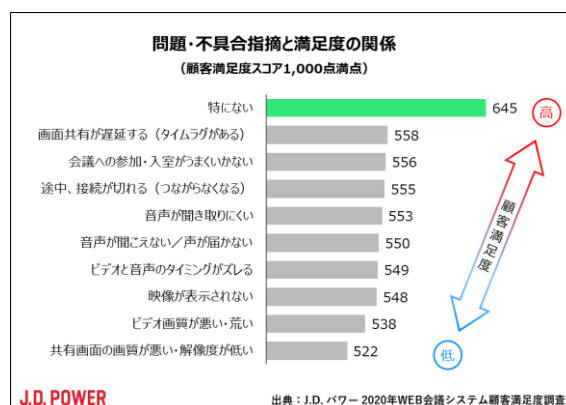
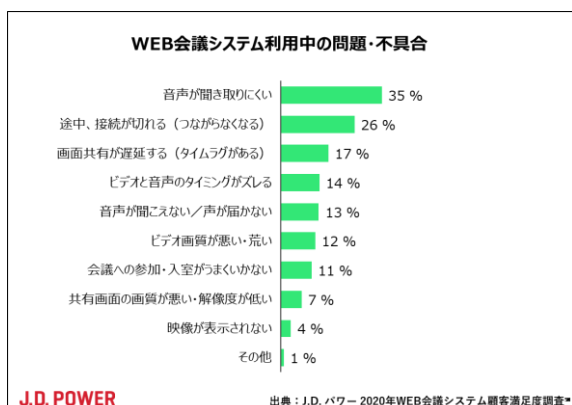
次に、WEB会議システムの利用目的をみると、多い順に「国内の別拠点との会議（81%）」、「国内の取引先との会議（36%）」、「社員の在宅勤務（33%）」と、主に離れた拠点間での会議やコミュニケーションに活用されているものの、「同一拠点内での会議（19%）」での利用も約2割挙げられている。社内でのソーシャルディスタンス対策として、“オフィス内リモート会議”という、従来とは違った会議スタイルが行われている実態も浮かび上がった。



### 不具合やトラブルと満足度の関係、共有画面の画質不具合が最も低い満足度に

WEB会議システム利用中の不具合やトラブルについては、「音声聞き取りにくい」が35%と最も多く挙げられた。続いて「途中、接続が切れる」が26%、「画面共有が遅延する（タイムラグがある）」が17%となっている（左下グラフ参照）。

利用中の不具合やトラブルは顧客満足度の低下に影響するが、中でも最も満足度が低下する不具合指摘は「共有画面の画質が悪い・解像度が低い」であった（右下グラフ参照）。



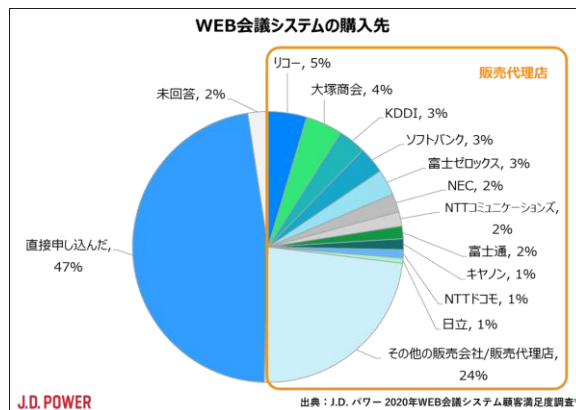
対面での会議のように資料配布や投影が行えない環境においては、共有画面がその代替となる。社内・社外どのような会議であっても、全ての参加者が画面を通して会議に参加する WEB 会議システムでは、画面が見つらいといった事象は参加する側において特に大きなストレスにつながると推察される。

### WEB 会議システム、半数が販売代理店から導入

WEB 会議システムの購入先を聴取したところ、約半数が WEB 会議システムを取り扱う販売代理店を通じて導入を行っていることがわかった。IT/OA 機器ディーラーや通信事業者がその中心となっている。一方、従業員数 100 人未満といった中小企業に絞ってみると、このような代理店を通しての導入は少なくなり、WEB 会議システムのプラットフォーマーに直接申し込み（契約）をして導入を行っている比率が高まる傾向が見られた。大企業・中堅企業では販売ベンダーから、中小企業では直接導入といった構図となっている。

満足度の観点では、直接契約をして導入を行っている企業の WEB 会議システムの満足度は低い結果となっている。不具合の原因切り分けをはじめ、設定や使い方等の十分なサポートが受けにくいことも背景にあるのではないかと推察される。

オフライン会議同様のリアルタイム性が求められる WEB 会議においては、少しのトラブルもストレスになりやすいと考えられる。その一方で、不具合の原因やボトルネックの特定も容易ではなく、WEB 会議システムのプラットフォーマーにおいても顧客サポート体制の強化は重要となっていくであろう。



### J.D. パワー 2020 年 WEB 会議システム顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

#### 第 1 位：Google Meet (617 ポイント)

「ユーザーインターフェイス」「料金」「製品機能」の 3 ファクターで最高評価。

#### 第 2 位：Zoom (605 ポイント)

#### 第 3 位：Cisco Webex Meetings (594 ポイント)

「音声品質」「映像品質」の 2 ファクターで最高評価。

#### 《J.D. パワー 2020 年 WEB 会議システム顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

全国の企業を対象に WEB 会議システム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。今回、初めての実施となる。

■実施期間：2020 年 7 月中旬～8 月中旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：WEB 会議システムを導入している全国の従業員数 50 名以上の企業

■調査回答社数：1,501 社から 1,965 件 ※1 回答企業から最大 2 つの WEB 会議システムの評価を聴取

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、「ユーザーインターフェイス」(28%)、「音声品質」(19%)「映像品質」(19%)「料金」(18%)「製品機能」(16%)となっている (カッコ内は影響度)。

\*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（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

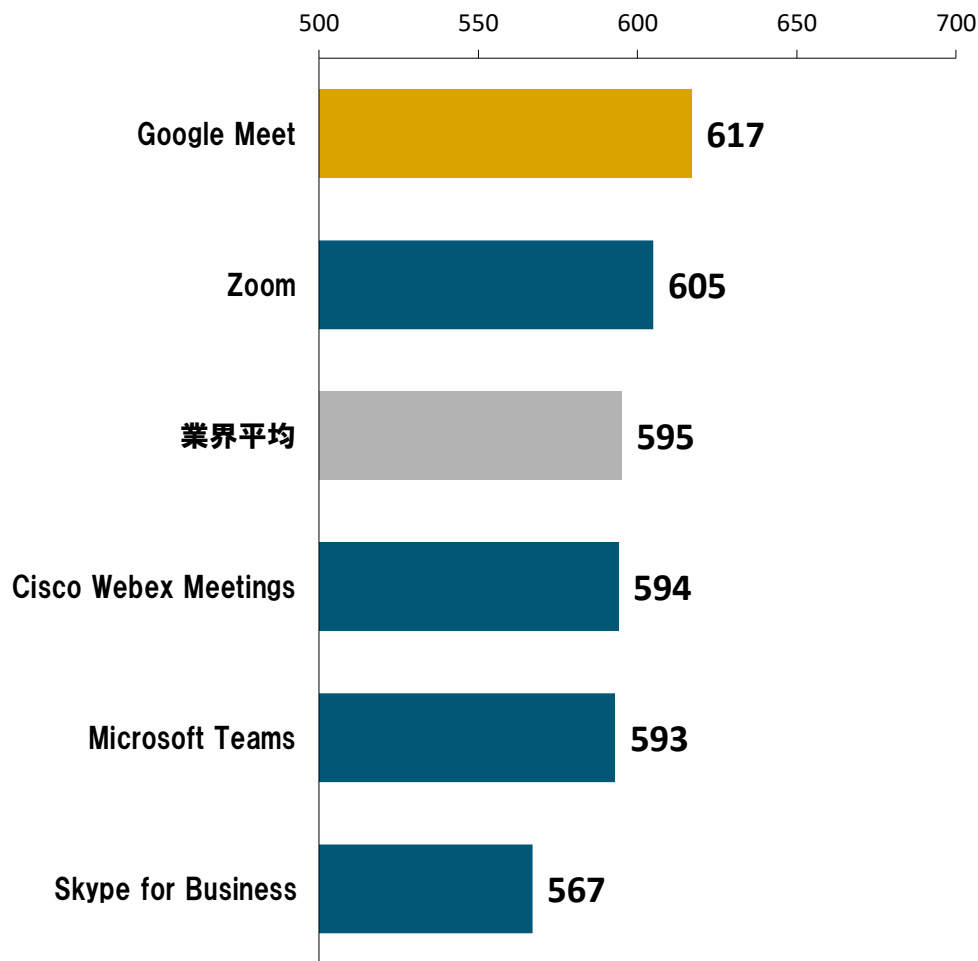
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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WEB会議システム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年WEB会議システム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。