

2020年12月1日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

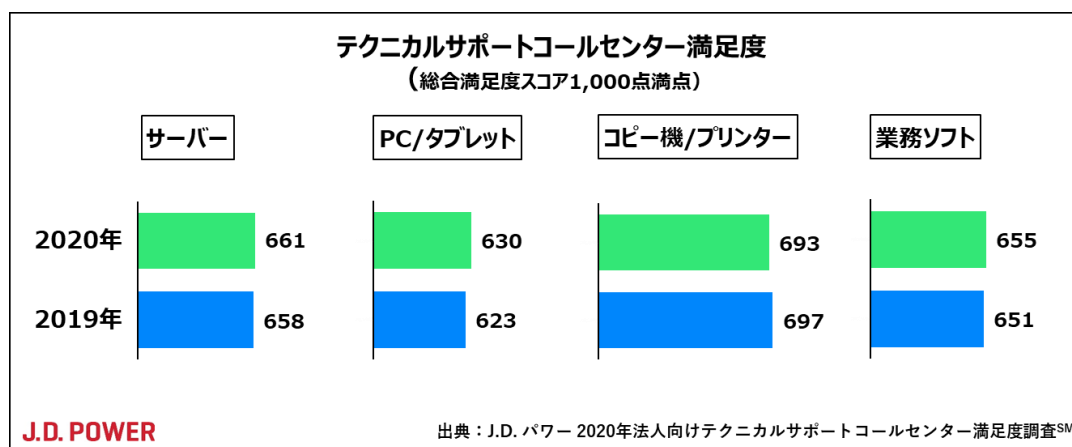
～リコージャパン、大塚商会がそれぞれ2部門で総合満足度第1位～

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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### コロナ禍における法人向けコールセンター、顧客満足度は前年レベルを維持

本調査は、「サーバー」「PC/タブレット」「コピー機/プリンター」「業務ソフト」の4つのIT製品部門における、企業向けのテクニカルサポートコールセンターの顧客満足度を調べるものである。本年調査は今年8月下旬から9月下旬にかけて実施された。

新型コロナウイルス感染拡大により、多くのコールセンターにおいて運営体制の変更・縮小が余儀なくされている中での実施となったが、全部門で前年調査（2019年10月発表）の顧客満足度水準を維持した格好となった。総合満足度スコアは「サーバー」「コピー機/プリンター」「業務ソフト」においては前年と比較し±5ポイント内の増減、「PC/タブレット」においては前年比+7ポイントとやや向上した（下図参照）。



また、電話が担当者につながるまでの実際の待ち時間についても、前年と同程度の待ち時間となっており、回線の混雑状況に対しても大きな変化は見られなかった。加えて、問い合わせ後のコールセンターからのフォローアップコール有無についても前年同レベルで行われていることが確認できた。

現在、多くのコールセンターにおいて、オペレーターの人数制限や拠点分割、在宅コールセンター導入といった、センター内での感染防止に向けた施策が行われているが、企業向けのサポートコールセンター運営は顧客満足度を低下させることなく従前の対応品質でのオペレーションが出来ているといえるだろう。

新型コロナウイルス感染症の収束までの道のりに依然として先が見えない中、現状のコールセンター運営体制が長期化せざるを得ないことが予想される。オペレーターの労務管理等の課題も山積する中、いかに顧客の企業活動を停滞させないように、コールセンターのキャパシティや対応品質の維持を行っていかれるかが、この先も重要となっている。

コールセンターのオペレーションの負荷緩和に向けては、電話以外のオンライン等のチャネル利用の促進が不可欠であるが、現状では各部門において4～6割程度の利用水準に留まっている。サポートサイトやチャット・メールといったデジタルチャネルにおける更なるユーザビリティ向上と利用普及も期待される。

## J.D. パワー 2020 年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

### <サーバー部門>

#### **第1位：リコージャパン（730ポイント）3年連続の総合満足度第1位**

「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」「電話のつながりやすさ」「製品知識」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明のわかりやすさ」「対応の丁寧さ」「用件・要望に対する理解力」の全7ファクターで最高評価。

第2位：大塚商会（692ポイント）

第3位：NEC フィールドディング（673ポイント）

### <PC/タブレット部門>

#### **第1位：リコージャパン（685ポイント）4年連続の総合満足度第1位**

「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」「電話のつながりやすさ」「製品知識」「用件・要望に対する理解力」の4ファクターで最高評価。

第2位：大塚商会（678ポイント）

「製品知識」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明のわかりやすさ」「対応の丁寧さ」の4ファクターで最高評価。

第3位：富士通（636ポイント）

※リコージャパンと大塚商会の「製品知識」ファクターのスコアは同点。

### <コピー機/プリンター部門>

#### **第1位：大塚商会（703ポイント）**

「電話のつながりやすさ」「製品知識」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明のわかりやすさ」「対応の丁寧さ」「用件・要望に対する理解力」の6ファクターで最高評価。

第2位：リコージャパン（699ポイント）

「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の2ファクターで最高評価。

第3位：富士ゼロックス（697ポイント）

「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」で最高評価。

※大塚商会とリコージャパン、富士ゼロックスの「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」ファクターのスコアは同点。

### <業務ソフト部門>

#### **第1位：大塚商会（685ポイント）**

「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」「電話のつながりやすさ」「製品知識」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明のわかりやすさ」「対応の丁寧さ」「用件・要望に対する理解力」の全7ファクターで最高評価。

第2位：PCA（670ポイント）

第3位：JDL（669ポイント）

## 《 J.D. パワー 2020 年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》

年に一回、全国の企業を対象に、「サーバー」「PC/タブレット」「コピー機/プリンター」「業務ソフト」の4つの製品分野の法人向けコールセンターにおけるテクニカルサポート（製品購入後の故障や障害・トラブル、使い方や設定方法）の対応満足度を聴取し明らかにする調査。今年で5回目の実施となる。

■実施期間：2020年8月下旬～9月下旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：全国の従業員数5名以上の企業

■調査回答社数：

サーバー	：1,397件
PC/タブレット	：1,845件
コピー機/プリンター	：4,111件
業務ソフト	：2,418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、「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」（25%）、「電話のつながりやすさ」（22%）、「製品知識」（12%）、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」（12%）、「説明のわかりやすさ」（12%）、「対応の丁寧さ」（11%）、「用件・要望に対する理解力」（7%）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

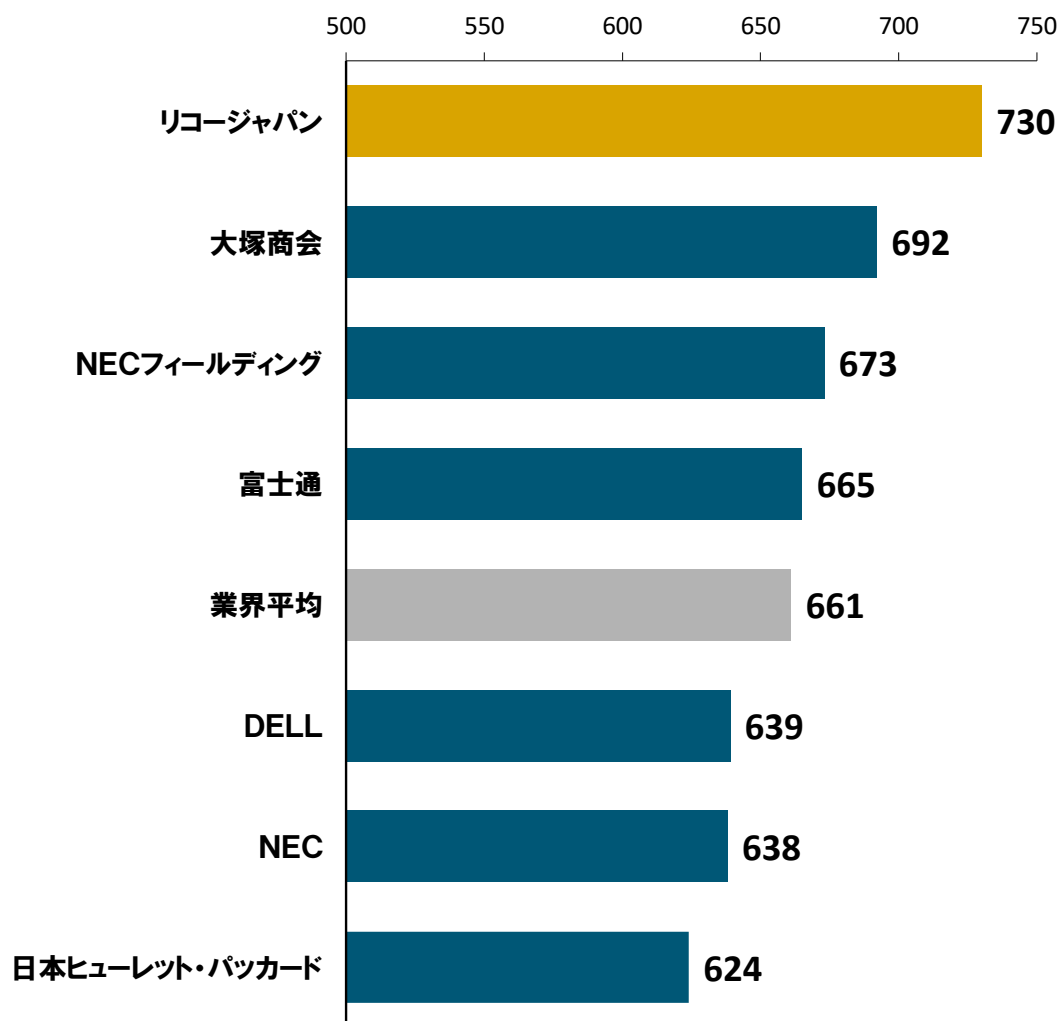
J.D. パワーについて：

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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【サーバー部門】



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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

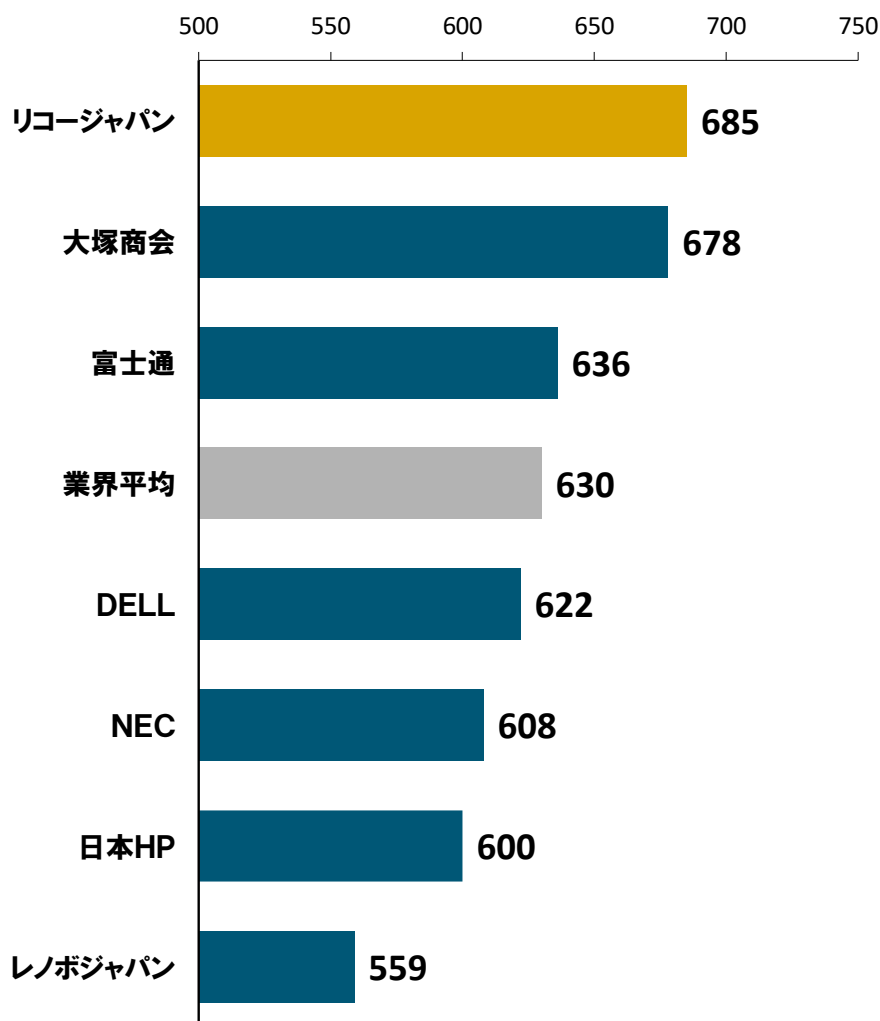
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

# J.D. パワー 2020年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【PC/タブレット部門】



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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

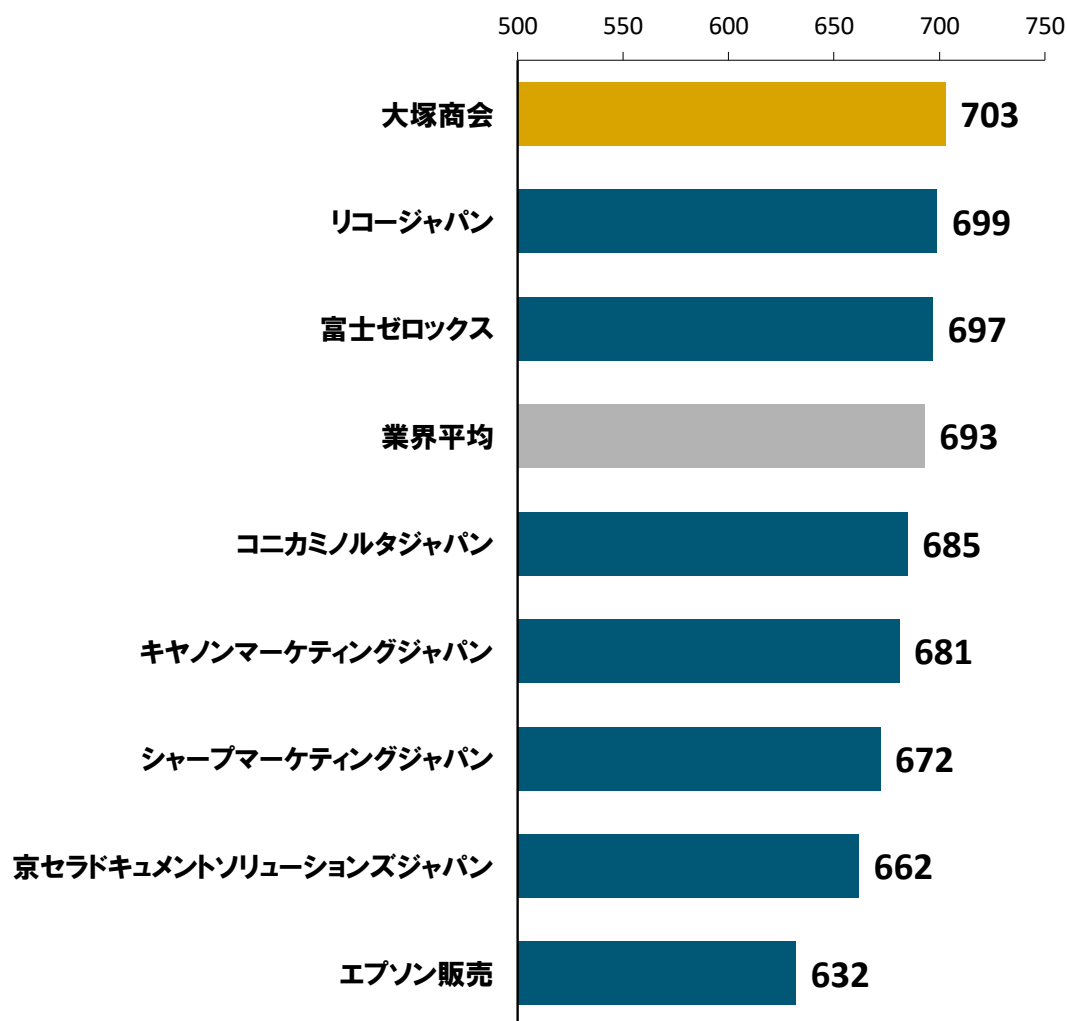
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

# J.D. パワー 2020年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【コピー機／プリンター部門】



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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

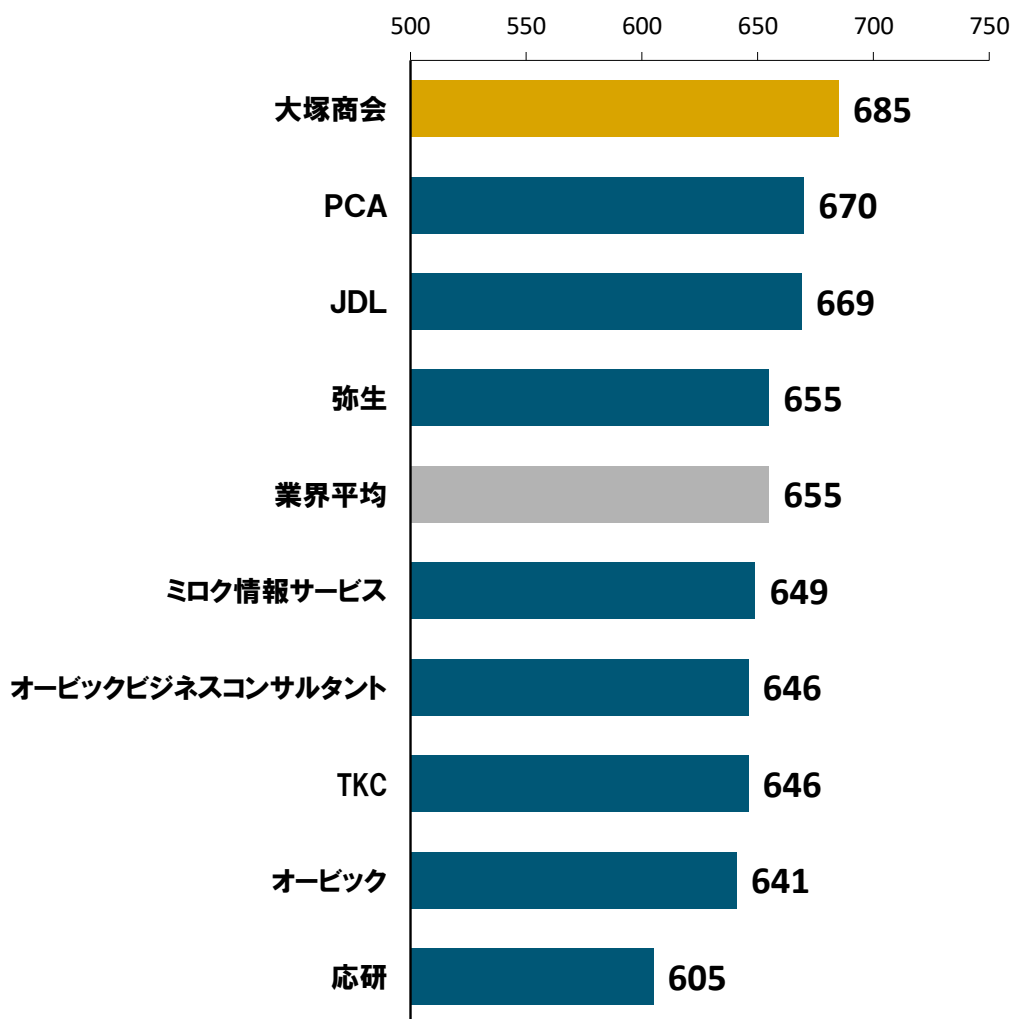
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

# J.D. パワー 2020年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【業務ソフト部門】



注)同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<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。