

2022 年 6 月 28 日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

～高まるテレワーク商材需要、大塚商会の「たのめーる」が初の総合満足度第 1 位～

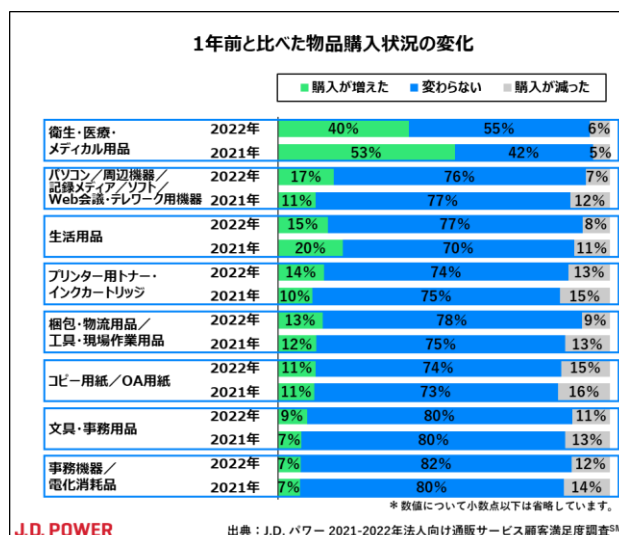
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、J.D. パワー 2022 年法人向け通販サービス顧客満足度調査SMの結果を発表した。

オンライン会議やテレワーク関連用品含む IT 製品の購入需要が増加

昨年に続き、1 年前と比べた購入状況の変化を主要商品分野ごとに聴取した。

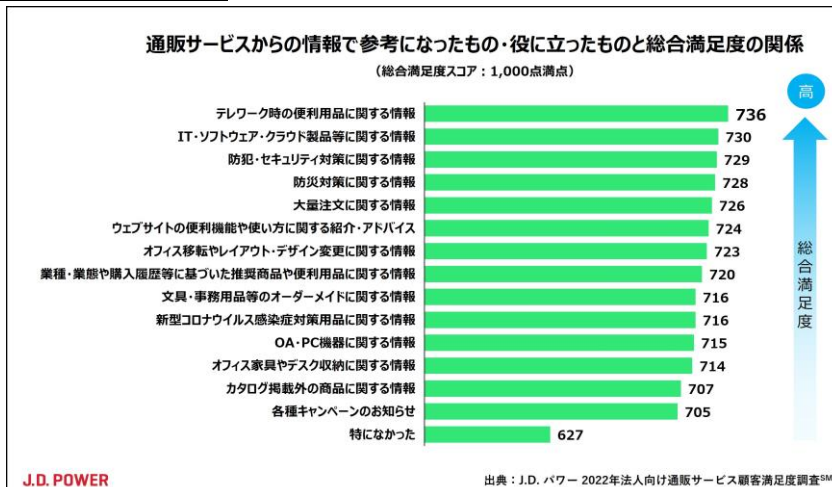
本年もマスクや消毒液等を含む「衛生・医療・メディカル用品」で「購入が増えた」とする回答が 40%と最も多くあがっている。昨年調査（2021 年 6 月発表）と比べるとその回答は減少しているものの、依然として多くの事業所で新型コロナウイルスの感染予防対策用品の調達先として、法人向け通販サービスが利用されていることがうかがえる（右図参照）。

また、「パソコン／周辺機器／記録メディア／ソフト／Web 会議・テレワーク用機器」の「購入が増えた」とする回答が増加した（2021 年：11%、2022 年：17%）。新型コロナウイルス感染拡大から 2 年以上が経過し、オンライン会議やテレワークといった新しい働き方が普及していく中、このような商品の購入も法人向け通販サービスで増え始めていることが確認された。



テレワーク用品に関する情報提供は顧客満足度に大きく寄与

法人向け通販サービスではウェブサイトやダイレクトメール、チラシなど様々なツールでお勧め商品等をはじめとする情報提供が行われている。それらの情報で「参考になった・役に立った」とされた内容別に法人向け通販サービスの総合満足度を見ると、「テレワーク時の便利用品に関する情報」をあげた顧客の総合満足度は 736pt となり、最も高い結果となった（右図参照）。テレワークが定着しつつある中、新しい働き方の支援につながる商



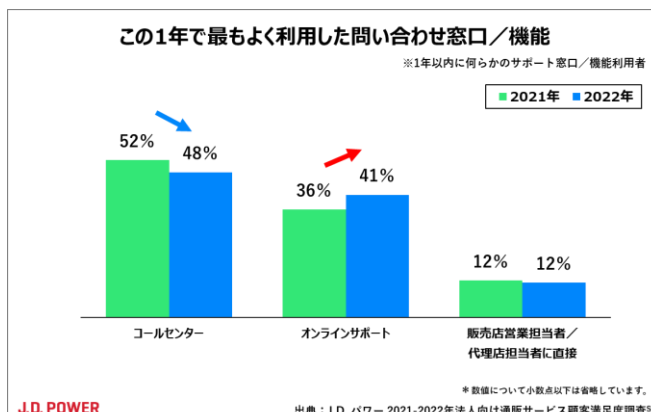
品情報がより評価される状況にあると言える。コピー用紙や文具等の事務用品販売を中心としてきた法人向け通販サービスではあるが、顧客のワークスタイル変革を後押しする商品の提案や品揃えが今後も益々期待される。

オンラインサポートの利用が増加

この1年で最もよく利用したサポート窓口／機能について見ると、「コールセンター」が48%で最も多いものの、昨年調査と比べると減少している（右図参照）。一方で「オンラインサポート」（AI チャットボット、オペレーターとのチャット、問い合わせフォーム／オペレーターとのメール）が増加した（2021年：36%、2022年：41%）。

新型コロナウイルスの感染拡大もきっかけとなり、近年多くのサービスにおいてオンラインによるサポートツールの利用促進に向けた取り組みが行われている。

法人向け通販サービスにおいても、従来までサポートの主流チャネルであったコールセンターをよく利用するという顧客は減少しており、オンラインサポートがその代替として利用される傾向が高まっている様子が浮き彫りとなった。しかし、満足度の観点で見ると、オンラインでの「サポート対応」の満足度は業界全体で昨年から-14pt 低下しており、多くの通販サービス事業者でスコア低下が見られた。また、オンラインサポートの利用によって用件が「完全に解決した」とする回答も昨年調査では65%であったが本年は58%に減少している。サポートを提供する事業者側、サポートを利用する顧客側ともに今後もオンラインシフトが進んでいくと予想される。従来以上にオンラインサポートの機能拡充や対応品質の向上が求められる。



J.D. パワー 2022 年法人向け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。（対象9ブランド）

第1位：たのめーる（667ポイント）

「配送対応」、「料金／請求」の2ファクターで最高評価。

第2位：ASKUL（661ポイント）

「ウェブサイト／カタログ」、「サポート対応」の2ファクターで最高評価。

第3位：Amazon Business（658ポイント）

「提供商品・サービス」ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2022 年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM概要》

年に1回、全国の従業員5名以上の事業所を対象に法人向け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10回目の実施となる。

■実施期間：2022年4月下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：法人向け通販サービスを利用している事業所（従業員数5名以上）

■調査回答社数：3,900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。総合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」（29%）、「配送対応」（25%）、「料金／請求」（22%）、「提供商品・サービス^{*1}」（14%）、「サポート対応」（9%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*1} 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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

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：03-6809-2996 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）

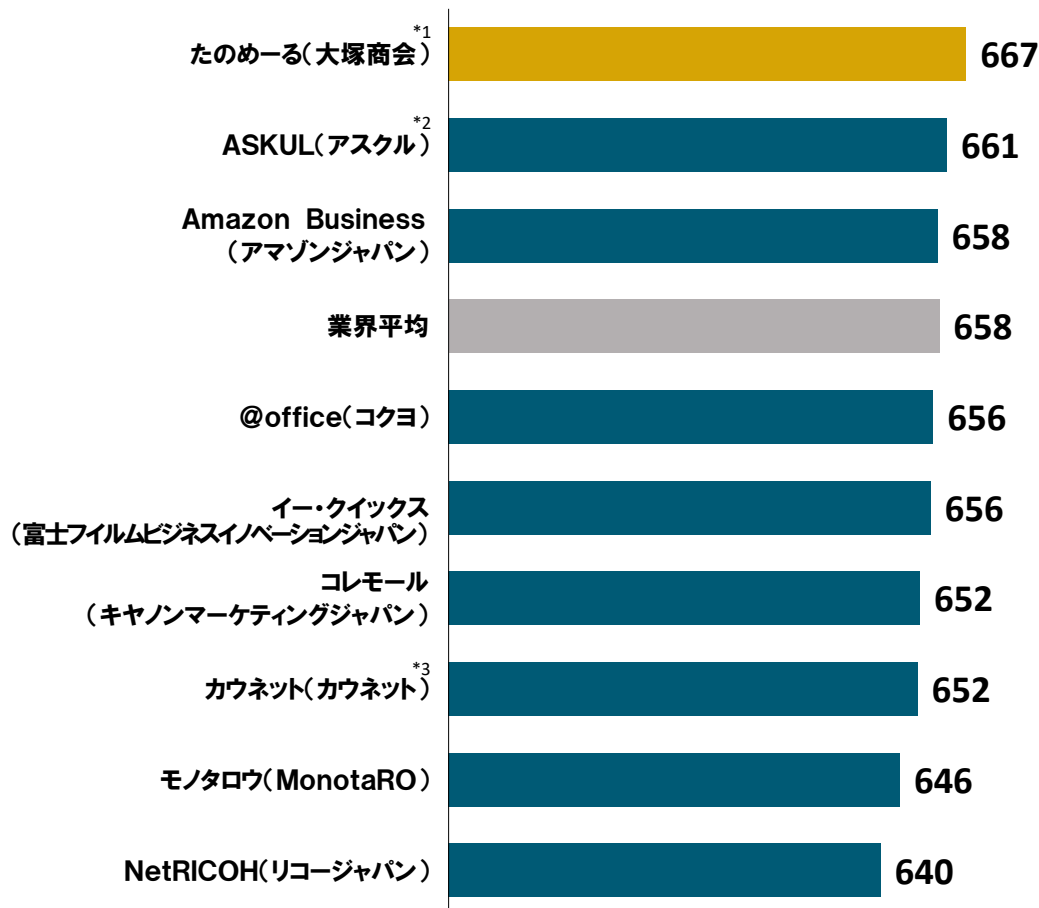
Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2022年法人向け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} たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む

^{*2} ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENAも含む

^{*3} カウネット(カウネット)にはwith Kaunet、べんりねっと／べんりねっとLも含む

()内は運営会社名

注) 同点の場合は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 2022年法人向け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。