

2022年11月17日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022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SM

～多くの部門で満足度がさらに向上、「つながりやすさ」が改善。

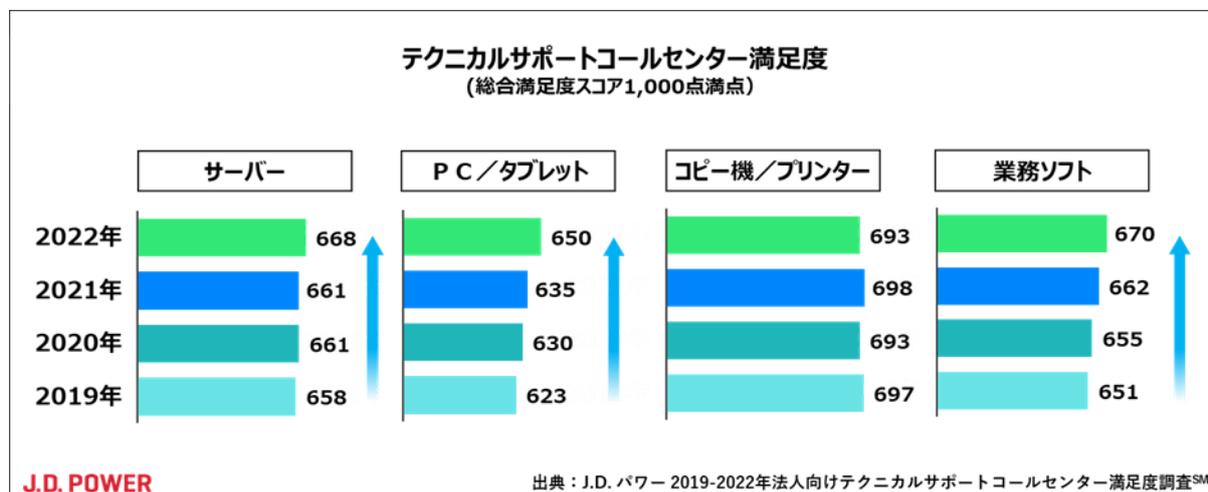
大塚商会在2部門、富士フイルムビジネスイノベーション、TKCが1部門で総合満足度第1位～

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 2022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SM**の結果を発表した。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満足度を測定している。

4部門中3部門で満足度向上、続く満足度上昇トレンド

本年調査における各部門の総合満足度は「サーバー部門」が668ポイント、「PC/タブレット部門」が650ポイント、「コピー機/プリンター部門」が693ポイント、「業務ソフト部門」が670ポイントとなった。昨年調査（2021年11月発表）と比較すると、「PC/タブレット部門」では+15ポイント、「業務ソフト部門」で+8ポイント、「サーバー部門」で+7ポイントと、4部門中3部門で満足度の向上が見られた。

コロナ前の2019年調査（2019年10月発表）から毎年のスコアを比較すると、コロナ禍が続く中においても多くの部門のコールセンターにおいて、満足度上昇のトレンドが本年も続いていることが確認された（下図参照）。



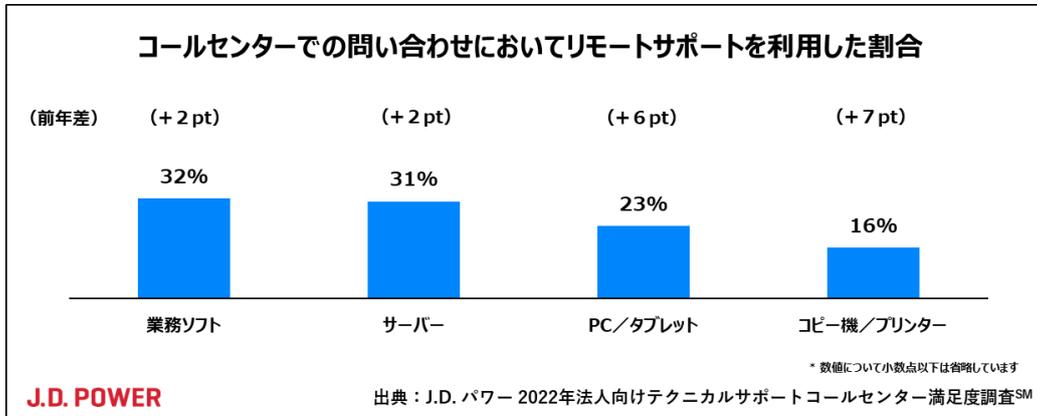
多くの部門で「つながりやすさ」の評価が向上

昨年からさらに満足度が向上した3部門（「PC/タブレット」、「業務ソフト」、「サーバー」）では、いずれにおいても「電話のつながりやすさ」の評価が大きく向上した。また、オペレーターに「すぐにつながった」とする回答も増加が見られている。

現在、経済活動の再開・正常化に向けた社会的な動きの中、コールセンター業界では深刻な人手不足が問題視されている。そのような中においても、企業活動の生命線ともなる法人向けサポートセンターにおいては、オペレーター不足による待ち時間の増加やそれに伴う満足度低下に陥ることなく、問い合わせ顧客に対する迅速な応対実現に向けた取り組みが進んでいることがうかがえる結果となった。

コールセンターでのリモートサポート対応、満足度向上に寄与

コールセンターでの対応中にオペレーターが遠隔で画面等の確認・操作を行う「リモートサポート」の利用率を見ると、最も多く利用されているのは「業務ソフト部門」で32%、続いて「サーバー部門」で31%、「PC/タブレット部門」では23%、「コピー機/プリンター部門」は最も低く16%となっている（下図参照）。



リモートサポートの利用と総合満足度 の関係を見ると、リモートサポートを利用して対応を受けたケースの方が満足度は高まる傾向が見られており、「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」をはじめ多くの評価項目で全体的にスコアが高い。特にこの傾向は「PC/タブレット部門」や「サーバー部門」において顕著となっている。

しかしながら、どの製品部門においてもリモートサポートの利用率は約2～3割の水準にとどまっており、利用が広く普及しているとはまだ言い難い状況である。法人向けサポート対応において重要となる迅速な解決対応の実現に向けても、このような問い合わせ対応を双方が効率的に行えるリモートアシスト機能の今後のさらなる拡充・利用促進が期待される。

J.D. パワー 2022 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> (対象7ブランド)

第1位：富士フイルムビジネスイノベーション (704 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*」、「応対の丁寧さ」、「要件・要望に対する理解力」、「要件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の6ファクターで最高評価。

第2位：大塚商会 (699 ポイント)

「製品知識*」、「説明のわかりやすさ」の2ファクターで最高評価。

第3位：リコージャパン (696 ポイント)

*富士フイルムビジネスイノベーションと大塚商会の「製品知識」ファクターのスコアは同点。

<PC/タブレット部門> (対象7ブランド)

第1位：大塚商会 (695 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」、「製品知識」、「応対の丁寧さ」、「要件・要望に対する理解力」、「説明のわかりやすさ」、「要件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の6ファクターで最高評価。

第2位：リコージャパン (682 ポイント)

「電話のつながりやすさ」ファクターで最高評価。

第3位：DELL (652 ポイント)

<コピー機／プリンター部門> (対象8ブランド)

第1位：大塚商会 (704ポイント)

「電話のつながりやすさ」、「対応の丁寧さ」、「用件・要望に対する理解力」、「説明のわかりやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の5ファクターで最高評価。

第2位：富士フイルムビジネスイノベーション (700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」、「製品知識」の2ファクターで最高評価。

第3位：リコージャパン (696ポイント)

<業務ソフト部門> (対象9ブランド)

第1位：TKC (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」の2ファクターで最高評価。

第2位：PCA (683ポイント)

第3位：オービックビジネスコンサルタント (681ポイント)

「対応の丁寧さ」、「説明のわかりやすさ」の2ファクターで最高評価。

《 J.D. パワー 2022 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SM概要 》

年に1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7回目の実施となる。

■実施期間：2022年8月上旬～8月下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近1年以内にテクニカルサポートの用件でコールセンターを利用した企業（従業員数5名以上）

■調査回答社数：

サーバー	：1,924件
PC／タブレット	：2,574件
コピー機／プリンター	：4,305件
業務ソフト	：2,643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。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、「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」（21%）、「電話のつながりやすさ」（21%）、「製品知識」（19%）、「対応の丁寧さ」（16%）、「用件・要望に対する理解力」（9%）、「説明のわかりやすさ」（7%）、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」（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。

《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・奥（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

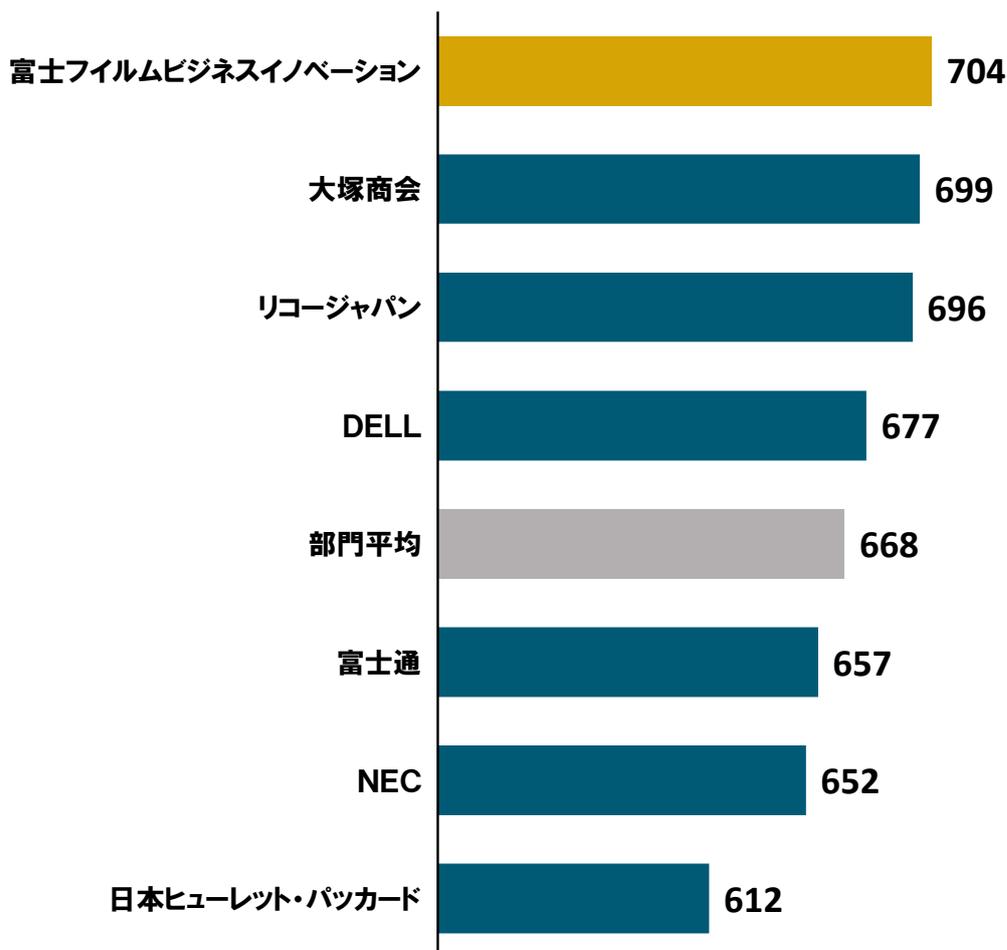
J.D. パワーについて：

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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査SM

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 2022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

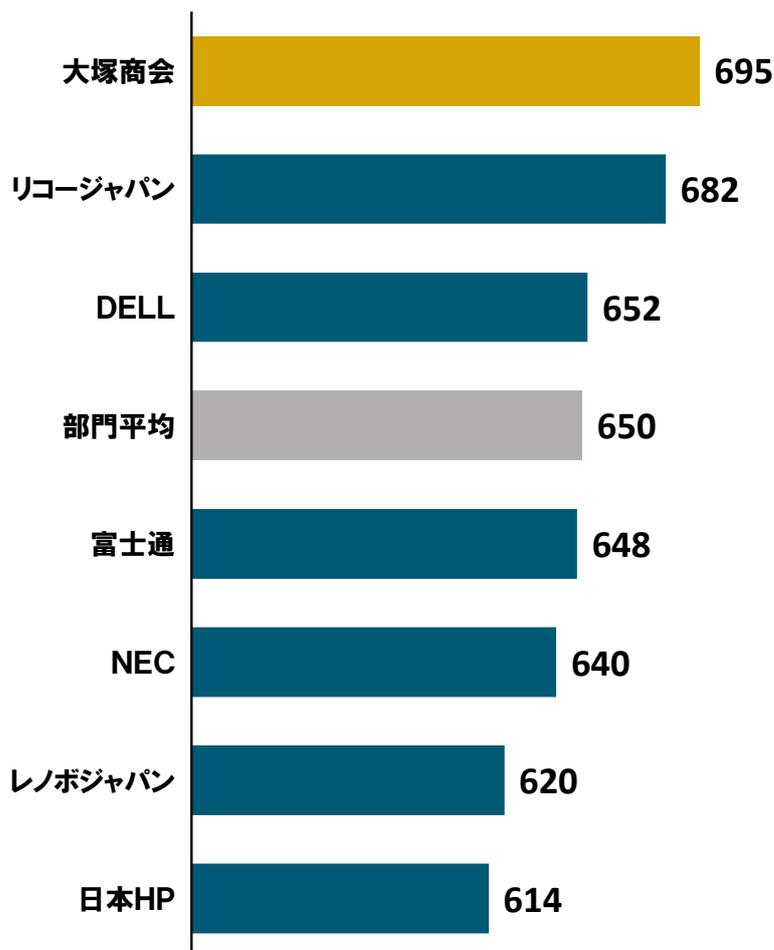
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

J.D. パワー 2022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SM

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 2022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

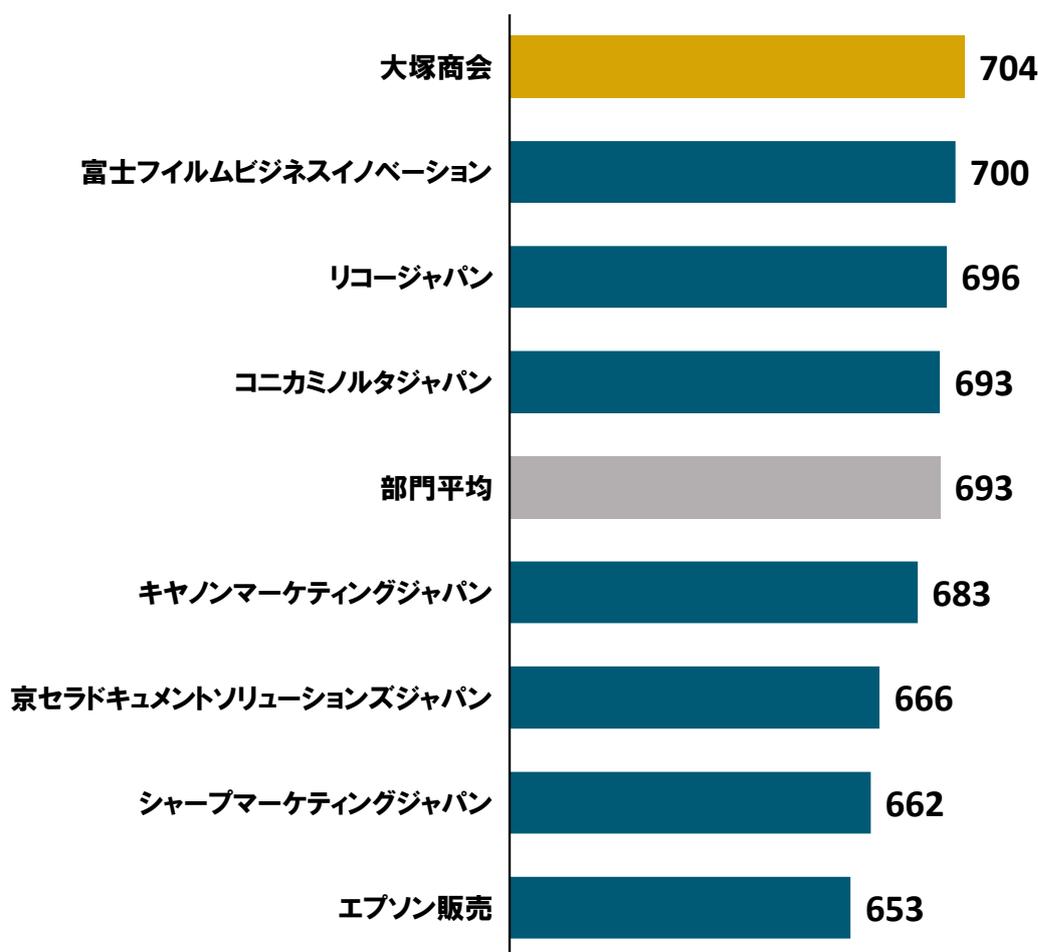
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

J.D. パワー 2022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SM

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 2022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

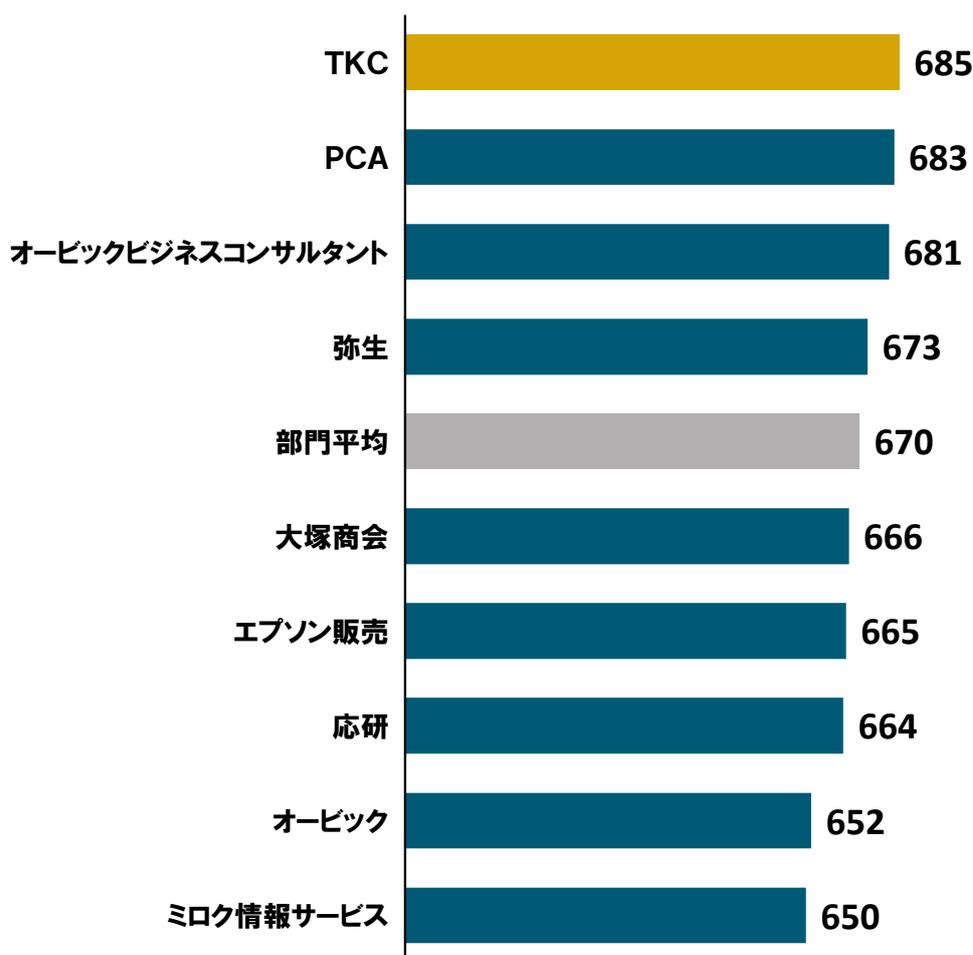
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

J.D. パワー 2022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SM

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) 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年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査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。