

2023年6月28日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

～アフターコロナでのオフィス回帰が見られる中、

オフィス環境に関する情報提供が満足度に大きく寄与。コクヨの「@office」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 2023 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。

「サポート対応」の満足度が向上、コールセンターや AI チャットで改善

本年の総合満足度スコアは 663 ポイント（1,000 ポイント満点中）となり、昨年調査（2022 年 6 月発表）と比較し+5 ポイントとなった。

ファクター別では「サポート対応」の満足度スコアが昨年から+17 ポイントと向上が顕著となっている。中でも「コールセンター」におけるサポート対応スコアが 25 ポイント向上しており、業界全体でサポートセンターの応対品質の向上がうかがえる結果となった。また、「オンライン」（チャットや問い合わせフォーム）でのサポート対応においても、昨年から 10 ポイントの向上が見られており、特に「AI チャット」における評価向上が顕著となった（昨年比+15 ポイント）。

AI チャットに対しては、「言葉遣いが丁寧／親しみやすい」、「短い単語や少ない質問数で回答を得られる」、「質問を入力後、回答が表示されるまでの時間が早い」といった回答が昨年調査と比べて増加している。コールセンターの負荷軽減・呼量削減に向けて業界問わず導入が進んでいる AI チャットであるが、利用者からの評価が徐々に向上している様子がうかがえる。

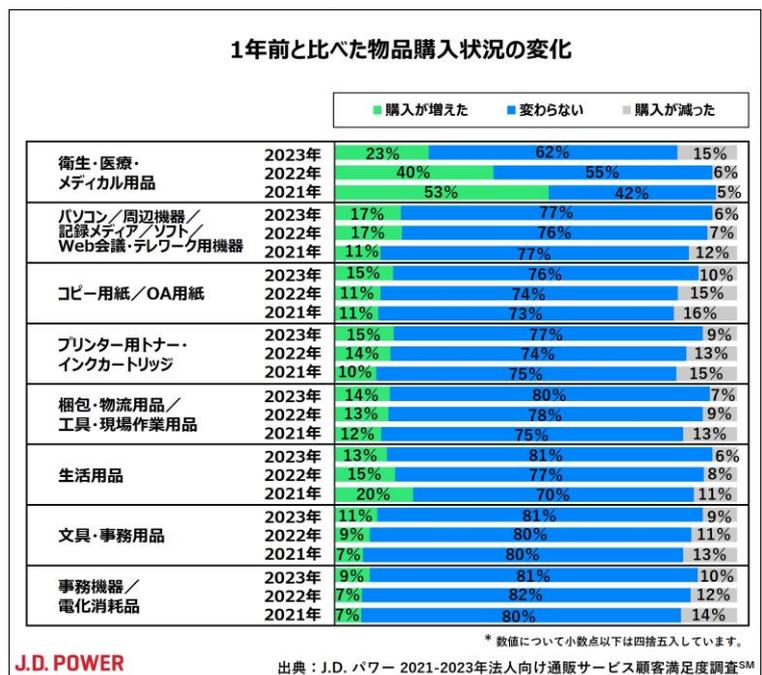
コピー用紙やトナー・インク、文具等の購入需要が緩やかに回復の兆し

本年調査でも 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。

新型コロナウイルスの感染拡大以降、大きく需要が増加したマスクや消毒液等も含む「衛生・医療・メディカル用品」であるが、「購入が増えた」とする回答は本年では 23%にまで減少し、「購入が減った」とする回答が昨年と比べて増加した。

一方で、コロナ禍で購入が落ち込んだ「コピー用紙／OA 用紙」や「プリンター用トナー・インクカートリッジ」、「文具・事務用品」等の物品は、「購入が減った」という回答が減少のトレンドにある。

新型コロナウイルスの感染拡大から 3 年以上が経過し、5 類感染症への引き下げなども併い、徐々にオフィスに従業員が戻ってきていることがこの背景にあると推察される。当調査でもテレワークを導入している事業所が昨年



減少している傾向が見られており、テレワーク中心であった事業所においても、現在はその頻度減少やオフィス勤務とのハイブリット型勤務等が行われていると考えられる。オフィス勤務への回帰の中、通販サービスの主要品目であったオフィス内での事務関連用品の需要が回復基調にあることがうかがえる結果となっている。

オフィス勤務回帰の中、オフィス環境の再構築・再検討につながる情報提供が満足度に大きく寄与

法人向け通販サービスでは顧客に対して様々なツールでお勧め商品等の情報提供が行われているが、「参考になった・役に立った」とされた内容と通販サービスの総合満足度を見ると、昨年とその傾向に変化が見られた。

昨年調査では、「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が最も高かったが、本年調査では「防犯・セキュリティ対策に関する情報」をあげた顧客の総合満足度が750ptとなり、最も高い結果となった。また「オフィス家具やデスク収納に関する情報」や「オフィス移転やレイアウト・デザイン変更に関する情報」、「OA・PC機器に関する情報」が上位5つに入った。

前述のとおり、アフターコロナの現在、オフィス勤務を行う社員の増加や、テレワークと出社勤務のハイブリッド等、オフィス勤務への回帰の流れがあると推察される。アフターコロナにおけるオフィスの在り方や環境再構築が総務担当者を中心に検討課題となっているのではないかと考えられる。通販サービス会社においてもこのようなオフィス環境の再構築につながる商品やサービス提供が顧客満足度上も重要となっているタイミングにあると言える。

通販サービス会社からの情報で参考になった・役に立ったものと総合満足度の関係／総合満足度スコア上位順

2023年			2022年		
順位	情報内容	総合満足度スコア	順位	情報内容	総合満足度スコア
1位	防犯・セキュリティ対策に関する情報	750	1位	テレワーク時の便利用品に関する情報	736
2位	オフィス家具やデスク収納に関する情報	743	2位	IT・ソフトウェア・クラウド製品等に関する情報	730
3位	テレワーク時やDXでの便利用品・サービスに関する情報	742	3位	防犯・セキュリティ対策に関する情報	729
4位	オフィス移転やレイアウト・デザイン変更に関する情報	739	4位	防災対策に関する情報	728
5位	OA・PC機器に関する情報	737	5位	大量注文に関する情報	726
5位	防災対策に関する情報	737	6位	ウェブサイトの便利機能や使い方に関する紹介・アドバイス	724
7位	IT・ソフトウェア・クラウド製品等に関する情報	736	7位	オフィス移転やレイアウト・デザイン変更に関する情報	723
7位	ウェブサイトの便利機能や使い方に関する紹介・アドバイス	736	8位	貴社の業種・業態や購入履歴等にもとづいた推奨商品や便利用品に関する情報	720
9位	新型コロナウイルス感染症対策用品に関する情報	734	9位	文具・事務用品等のオーダーメイドに関する情報	716
10位	カタログ掲載外の商品に関する情報	733	9位	新型コロナウイルス感染症対策用品に関する情報	716
11位	貴社の業種・業態や購入履歴等にもとづいた推奨商品や便利用品に関する情報	730	11位	OA・PC機器に関する情報	715
11位	文具・事務用品等のオーダーメイドに関する情報	730	12位	オフィス家具やデスク収納に関する情報	714
13位	大量注文に関する情報	729	13位	カタログ掲載外の商品に関する情報	707
14位	各種キャンペーンのお知らせ	722	14位	各種キャンペーンのお知らせ	705

J.D. POWER 出典：J.D. パワー 2022-2023年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2023 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：@office（672ポイント）

「提供商品・サービス^{*}」ファクターで最高評価。

第2位：ASKUL（671ポイント）

第3位：Amazon Business（668ポイント）

「ウェブサイト／カタログ」、「料金／請求」、「提供商品・サービス^{*}」の3ファクターで最高評価。

^{*}@office と Amazon Business の「提供商品・サービス」ファクターのスコアは同点。

《J.D. パワー 2023 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。今回で11回目の実施となる。

- 実施期間：2023年4月下旬～5月上旬
- 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：4,280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、「配送対応」（28%）、「ウェブサイト／カタログ」（28%）、「料金／請求」（18%）、「提供商品・サービス*」（17%）、「サポート対応」（8%）となっている（カッコ内は影響度）。

*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. パワー ジャパン

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

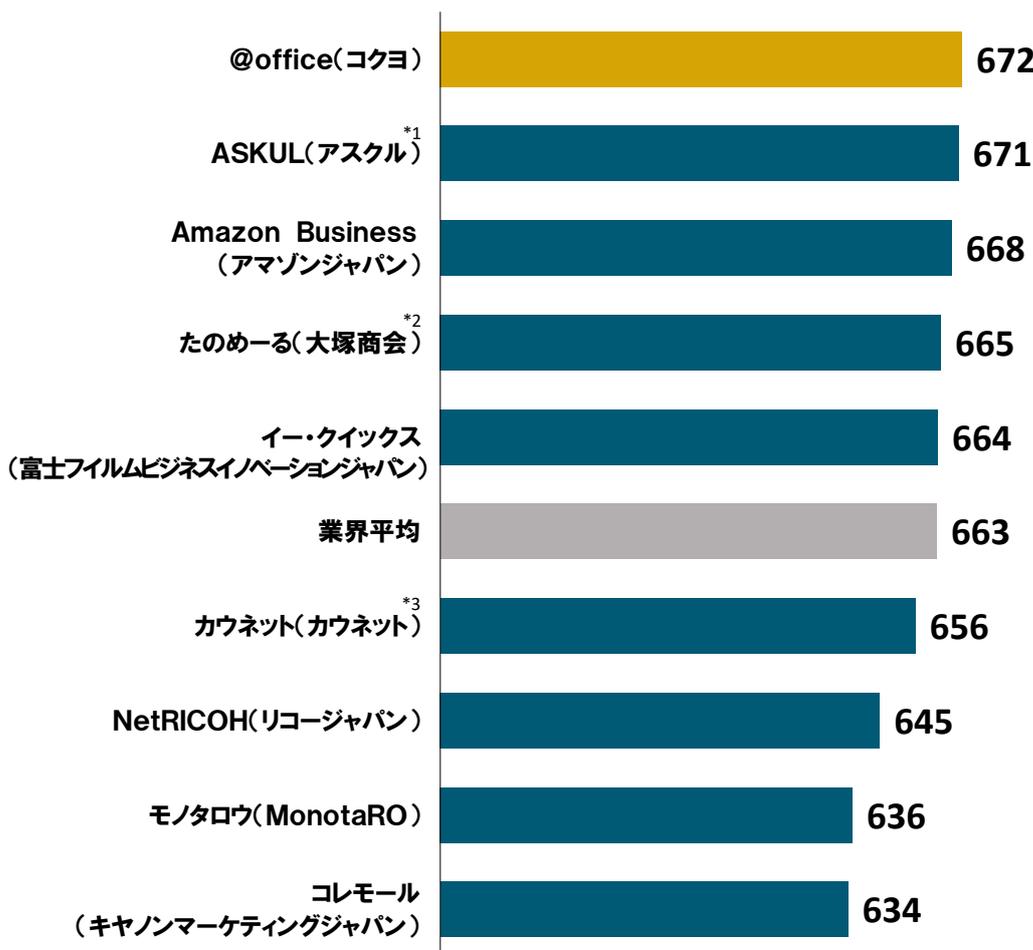
J.D. パワーについて：

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. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細について <https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023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 ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENAも含む

*2 たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む

*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) 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 2023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。