

2023年11月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 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

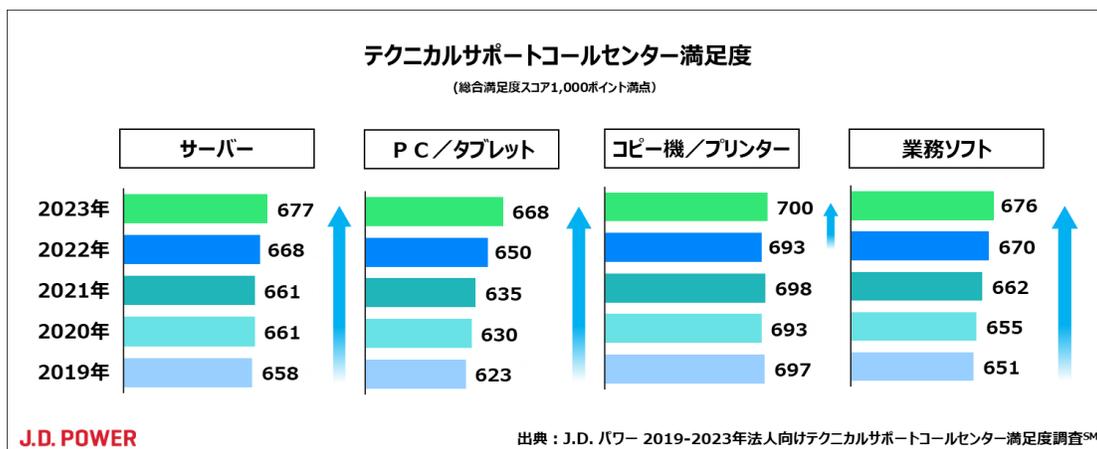
～全製品部門で満足度が向上、続く満足度向上トレンド。

大塚商会在全4部門で総合満足度第1位、コピー機/プリンター部門ではリコージャパンが同点で第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。

全ての製品部門で満足度向上

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677ポイント（前年比+9ポイント）、「PC/タブレット部門」が668ポイント（前年比+18ポイント）、「コピー機/プリンター部門」が700ポイント（前年比+7ポイント）、「業務ソフト部門」が676ポイント（前年比+6ポイント）となった。全ての部門において前年調査（2022年11月発表）からの満足度向上が確認された。中でも「PC/タブレット部門」では前年からのスコア向上が顕著となった。全部門で「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」や「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」といった評価が向上しており、業界全体でコールセンターでの対応力・解決力が向上している状況がうかがえる。過去5年間でのスコアを比較すると、多くの部門で概ね年々スコアが向上しており、本年も満足度が前年から上昇している。コロナ禍でのコールセンター運営に大きな影響を及ぼした時期も含め、途切れることのない継続的な対応品質の向上が図られていると言える。



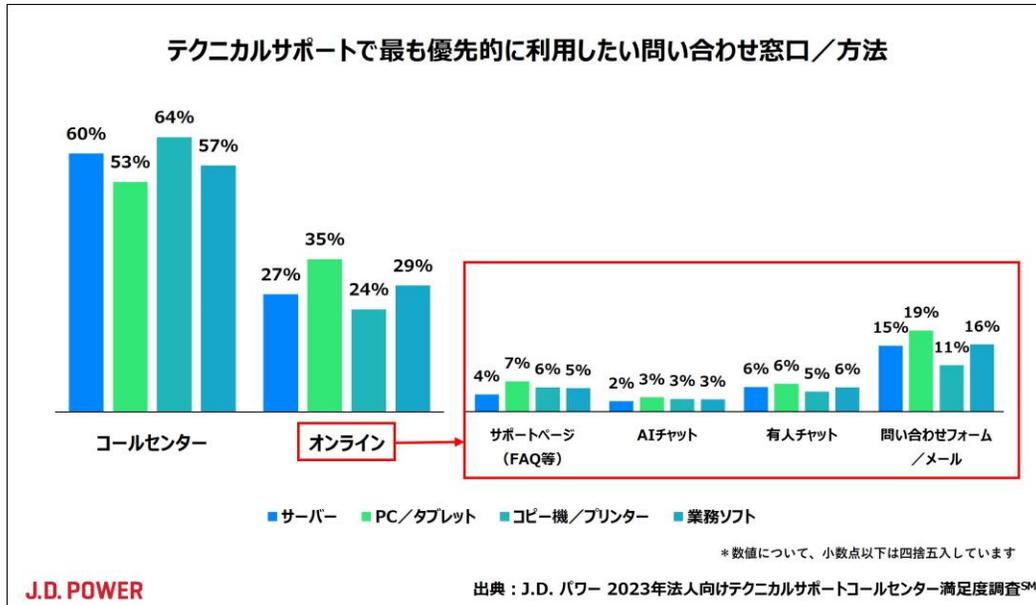
優先的に利用したいサポートチャネル、いずれの製品分野も「コールセンター」が過半数

本年の調査ではIT製品分野ごとにテクニカルサポートで最も優先的に利用したい問い合わせ窓口/方法（「コールセンター」や「オンライン」）について聴取した。全ての製品分野で「コールセンター」が半数以上を占める結果となった。中でも「コピー機/プリンター」では64%となり、最も多く挙げた。トラブルの際はサービスエンジニアの

訪問対応が必要となるケースが多い製品であり、業務への影響を抑えるためにも、すぐに連絡を取り、修理対応の要請をしたいといったニーズが高いことが背景にあると考えられる。

一方、「オンライン」については、「PC/タブレット」で35%と最も高く、「問い合わせフォーム/メール」が最も多く挙がっている。口頭でやり取りを行うのではなく、情報の詳細な記述やファイルの添付などにより用件を伝えたい/回答を得たいといったニーズが他の製品分野と比べて高いものと推察される。

現在、様々な業界において、コールセンター業務のオムニチャネル化が進められているが、企業向けのIT製品サポートにおいても、製品分野ごとの問い合わせ用件の特徴や顧客の特性やニーズを適切に捉えたサポートチャネルの提供が重要と言えよう。



J.D. パワー 2023 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：大塚商会 (697ポイント)

「電話のつながりやすさ」、「対応の丁寧さ」、「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・要望に対する理解力」の4ファクターで最高評価。

第2位：リコージャパン (695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」、「説明のわかりやすさ」の2ファクターで最高評価。

第3位：DELL (687ポイント)

「製品知識」ファクターで最高評価。

<PC/タブレット部門> (対象8ブランド)

第1位：大塚商会 (714ポイント)

2年連続の総合満足度第1位。「電話のつながりやすさ」、「対応の丁寧さ」、「製品知識」、「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」、「説明のわかりやすさ」、「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：リコージャパン (696ポイント)

第3位：富士通（695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、リコージャパン（同点、708ポイント）

大塚商会は2年連続の総合満足度第1位。「対応の丁寧さ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ*」、「用件・要望に対する理解力」の3ファクターで最高評価。

リコージャパンは「製品知識」、「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」、「説明のわかりやすさ」の3ファクターで最高評価。

第3位：シャープマーケティングジャパン（706ポイント）

「電話のつながりやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ*」の2ファクターで最高評価。

*大塚商会とシャープマーケティングジャパンの「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」のスコアは同点。

<業務ソフト部門>（対象9ブランド）

第1位：大塚商会（700ポイント）

「電話のつながりやすさ」、「対応の丁寧さ」、「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4ファクターで最高評価。

第2位：弥生（684ポイント）

第3位：PCA（683ポイント）

《J.D. パワー 2023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。今回で8回目の実施となる。

■実施期間：2023年7月下旬～8月中旬 ■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	：1,745件
	PC／タブレット	：2,344件
	コピー機／プリンター	：4,141件
	業務ソフト	：2,645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、「電話のつながりやすさ」（23%）、「対応の丁寧さ」（19%）、「製品知識」（17%）、「コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間」（17%）、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」（9%）、「説明のわかりやすさ」（8%）、「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ての調査は、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。

【ご注意】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：

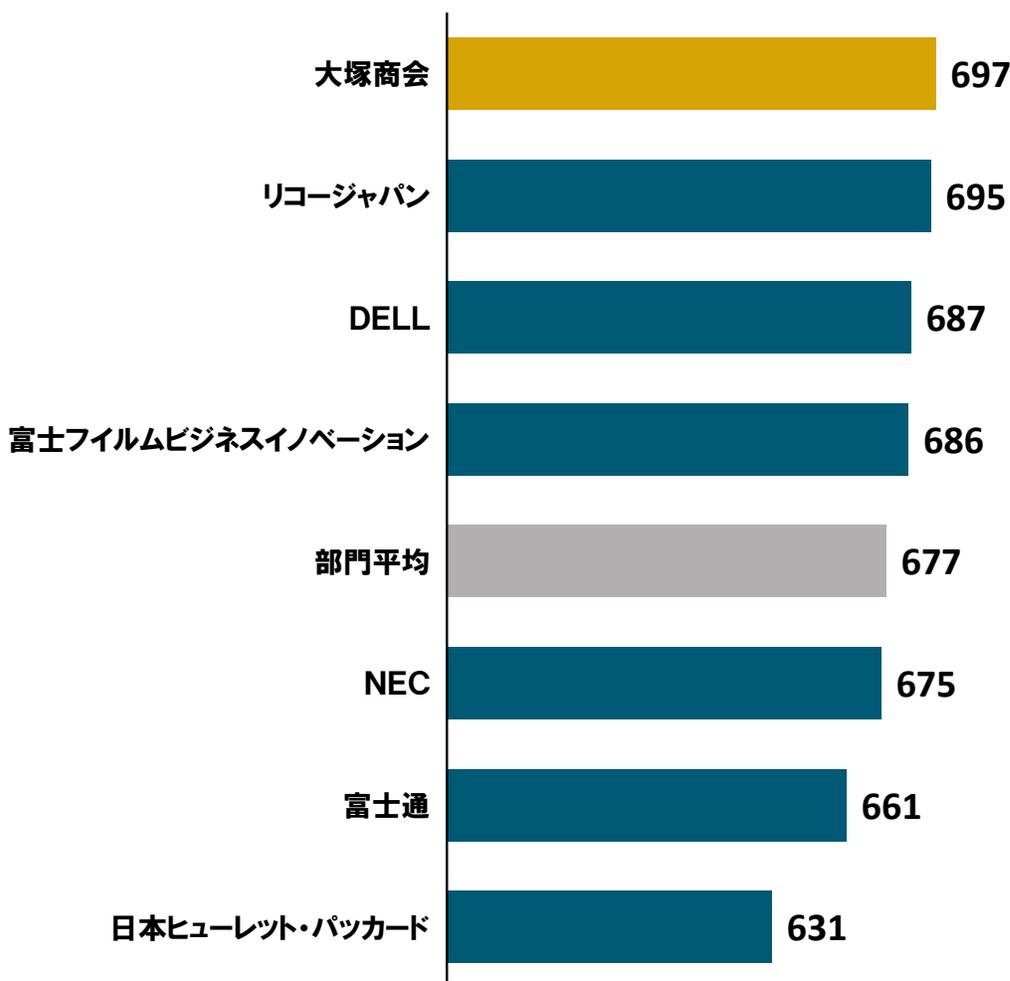
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

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は、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023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 2023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

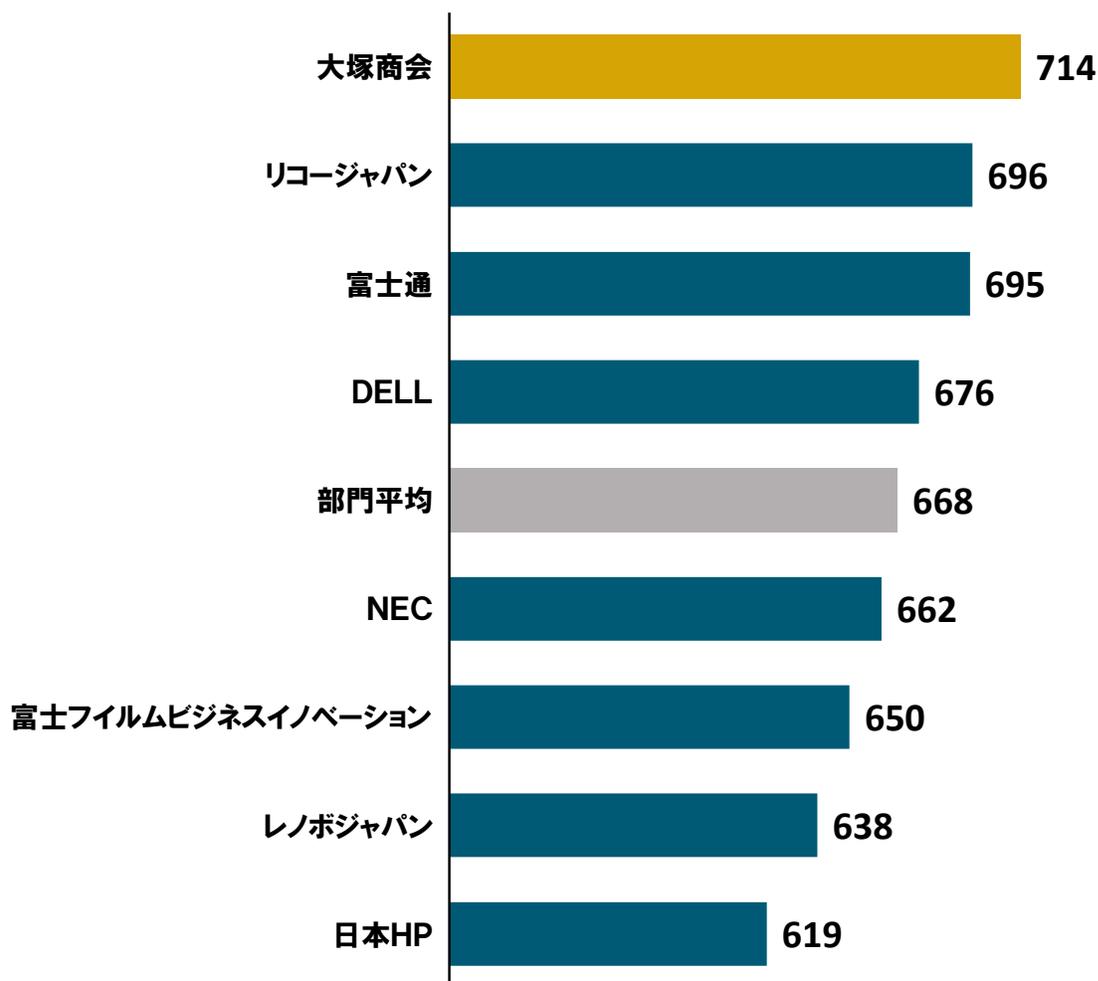
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2023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 2023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

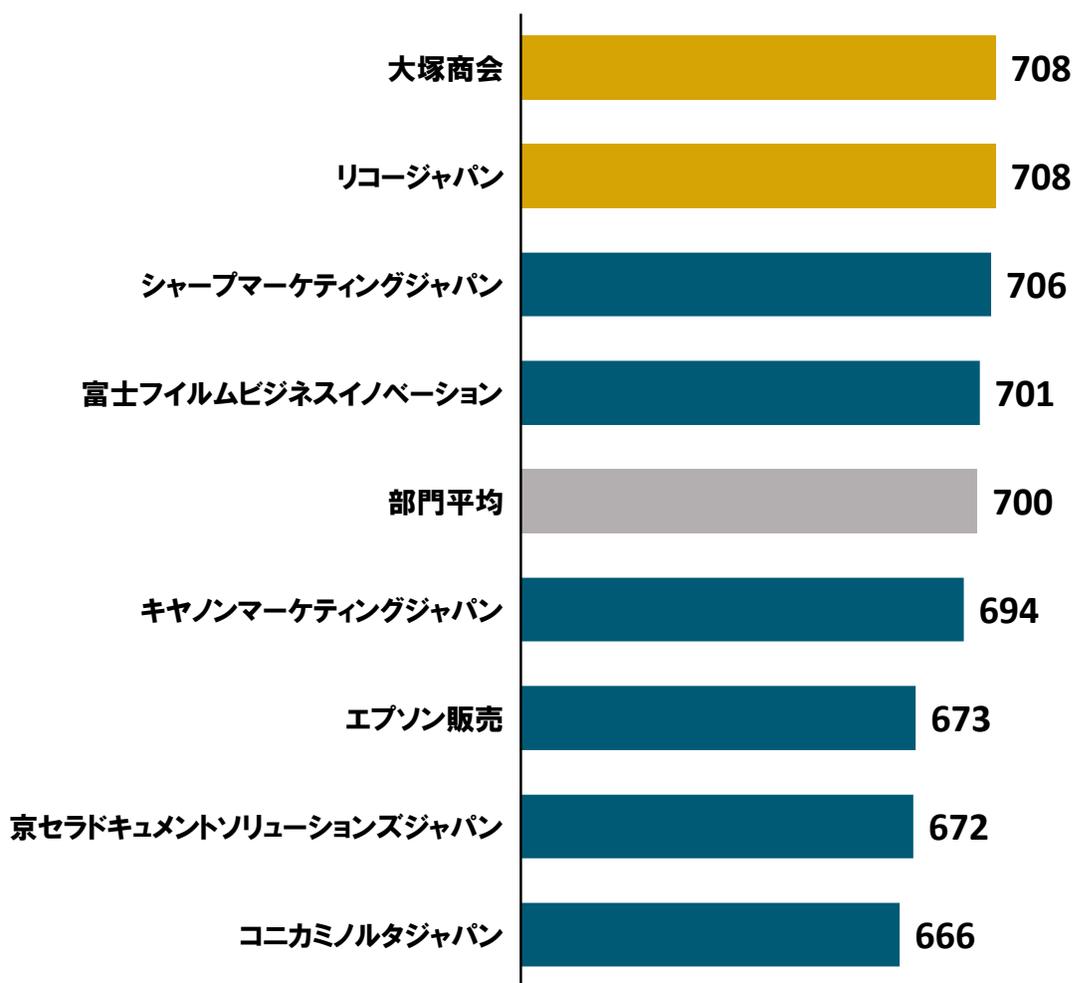
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2023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) 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 2023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

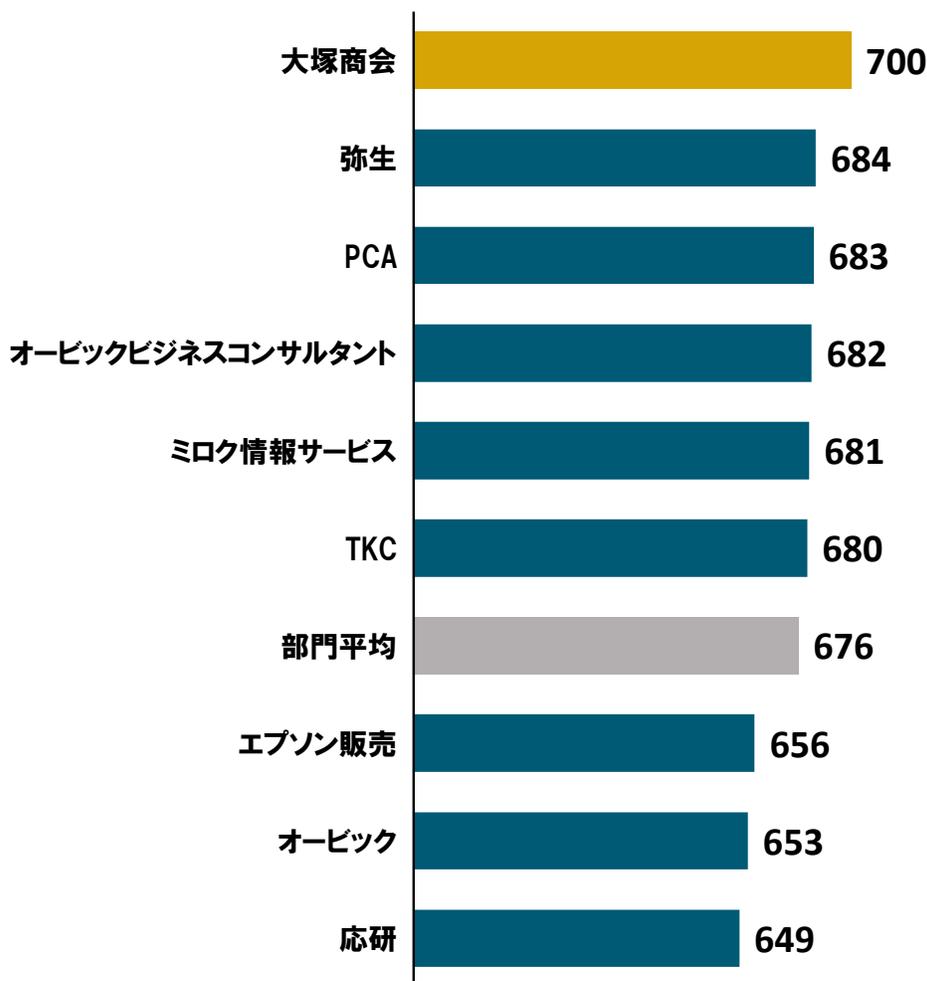
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2023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 2023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。