

2025年7月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

オフィス部門は「Amazon Business」、製造／現場部門は「ASKUL」、医療／介護部門は「たのめーる」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、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、2025 年法人向け通販サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

勤め先事業所のタイプ別に、オフィス部門、製造／現場部門、医療／介護部門に分けて調査を実施

本年も、法人向け通販サービス利用者の勤め先事業所のタイプに応じて、＜オフィス部門＞、＜製造／現場部門＞、＜医療／介護部門＞の3部門に分けて、顧客満足度の測定を行った。

総合満足度スコア（1,000 ポイント満点）は、オフィス部門が 669 ポイントで最も高く、続いて、医療／介護部門で 658 ポイント、製造／現場部門は 656 ポイントとなった。

オフィス部門は、特に「サポート対応」、「配送対応」、「料金／請求」といったファクターで他部門を上回るスコアとなっており、昨年に続き、顧客サポート面や納期対応、価格設定等で高い評価を得ていることがうかがえる。

今後益々、物流の高度化やカスタマーサポートの自動化・多様化が進むことが予想される中、「利便性」や「顧客対応品質」のさらなる向上が競争力の鍵となっていくであろう。

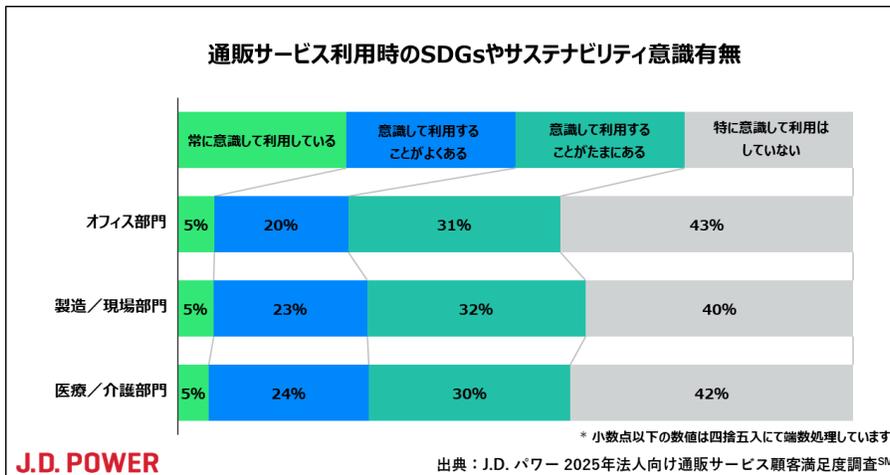
法人購買における SDGs／サステナビリティ、半数以上が「意識して購入」

近年、法人向け通販サービスに限らず、EC 業界全体で多くの事業者が SDGs やサステナビリティに関する取り組みを積極的に展開している。環境負荷の低減、持続可能な物流、エコパッケージの導入など、企業の調達・購買活動においても環境配慮型の選択が進みつつある。

本調査で、法人向け通販サービス利用時における SDGs やサステナビリティへの意識について聴取したところ、意識して利用している（「常に意識して利用している」、「意識して利用することがよくある」、「意識して利用することがたまにある」）という回答は、オフィス部門で計 56%、製造／現場部門で計 60%、医療／介護部門で計 59% となり、半数以上のユーザーが何らかの形で意識していることがうかがえる。

一方、「特に意識して利用はしていない」とする回答も約 4 割にのぼり、SDGs やサステナビリティに対する関心が薄いユーザーも多い点も注目される。

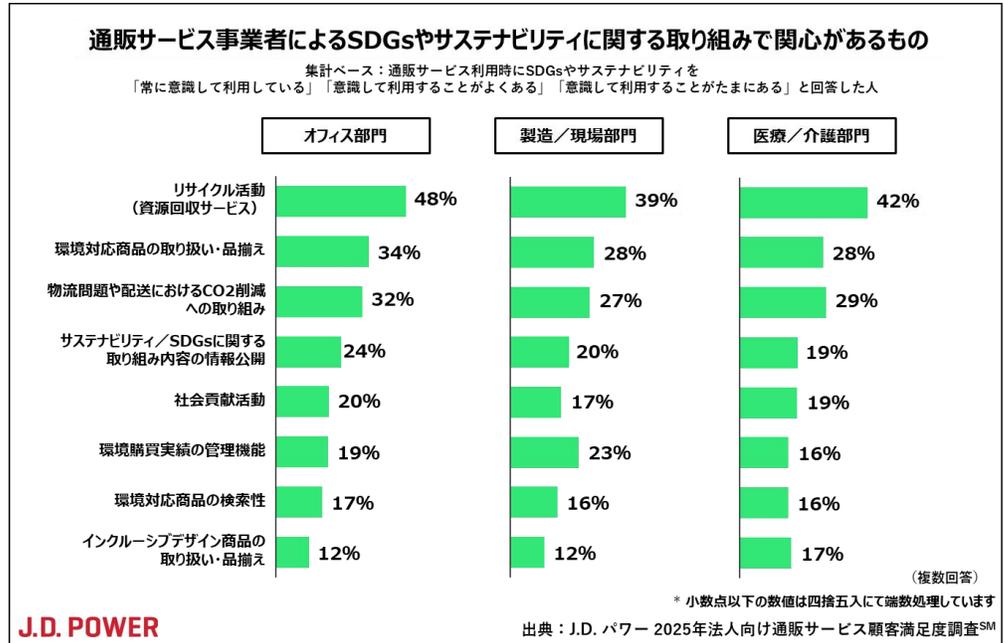
事業所規模別では、いずれの部門においても従業員数の多い大規模事業



所ほど、SDGs やサステナビリティを意識して利用しているとする回答が高まる傾向が見られており、SDGs やサステナビリティに関するニーズは大企業を中心に高いと言える。

法人通販の SDGs / サステナビリティへの関心、最多は「リサイクル活動」

法人向け通販サービス事業者における SDGs やサステナビリティに関する取り組みについて、どのような項目に関心があるかを複数回答形式で聴取したところ、全体で最も関心が高かったのは「リサイクル活動（資源回収サービス）」で、オフィス部門（48%）、製造／現場部門（39%）、医療／介護部門（42%）のいずれでも最多となった。環境負荷の低減や資源循環に対する意識の高さがうかがえる。



また、「環境対応商品の取り扱い・品揃え」や「物流問題や配送における CO2 削減への取り組み」も、いずれの部門においても関心の高い項目として挙げられ、環境配慮商品（エコロジー商品）や持続可能な物流に対するニーズ、関心の強さが明らかとなった。

部門別に見ると、製造／現場部門では「環境購買実績の管理機能」への関心が他部門より高く、グリーン購買といった調達管理プロセスに直結する項目への注目がうかがえる。医療／介護部門では「インクルーシブデザイン商品の取り扱い・品揃え」への関心が他部門より高く、多様な利用者への配慮や現場での使いやすさに対するニーズが見られる。

本調査結果は、多くの法人ユーザーが環境配慮や社会的責任を意識した購買行動を行っている一方で、事業内容ごとに異なるニーズや関心軸が存在することも示している。今後は、こうした事業タイプ別の関心に応じた情報提供やサービス設計も、企業の SDGs 対応力を高める上で重要な要素となると考えられる。

J.D. パワー 2025 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。

<オフィス部門>（対象 9 ブランド）

第 1 位：Amazon Business（681 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。

第 2 位：ASKUL（674 ポイント）

第 3 位：イー・クイックス（672 ポイント）

<製造／現場部門>（対象 6 ブランド）

第 1 位：ASKUL（668 ポイント）

「配送対応」、「ウェブサイト／カタログ」、「料金／請求」、「提供商品・サービス」、「サポート対応」の全5ファクターで最高評価。

第2位：モノタロウ（659ポイント）

<医療／介護部門>（対象7ブランド）

第1位：たのめーる（691ポイント）

「配送対応」、「ウェブサイト／カタログ」、「料金／請求」、「提供商品・サービス」、「サポート対応」の全5ファクターで最高評価。

第2位：Ciモール（674ポイント）

第3位：モノタロウ（668ポイント）

J.D. パワー 2025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、勤め先で法人向け通販サービスを利用している人を対象に、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13回目の実施となる。

2024年より、勤め先の事業所のタイプ別に、<オフィス部門>、<製造／現場部門>、<医療／介護部門>の3部門に分けて顧客満足度を測定している。

各部門の定義は以下の通り。

<オフィス部門>：一般オフィス、店舗、学校・教育施設等の事業所でオフィス用品（文具・事務用品、コピー用紙・インク、パソコン用品等）の購入に利用されている法人向け通販サービス

<製造／現場部門>：製造業、建設業、工事業等の現場事業所（工場、建設現場事務所、研究開発拠点等）で工具・現場作業用品・機械部品・研究用品等の購入に利用されている法人向け通販サービス

<医療／介護部門>：医療・介護関連施設（病院、診療所、調剤薬局、介護施設等）で医療用品・介護用品・衛生用品・医療材料等の購入に利用されている法人向け通販サービス

■実施期間：2025年5月中旬～5月下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：従業者数3名以上規模事業所における法人向け通販サービス利用者¹

■調査回答者数：オフィス部門：3,226人、製造／現場部門：1,512人、医療／介護部門：1,514人

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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「配送対応」（29%）、「ウェブサイト／カタログ」（24%）、「料金／請求」（21%）、「提供商品・サービス²」（20%）、「サポート対応」（6%）

¹ 2024年までは事業所における物品調達の管理・事業者選定関与者を対象に実施していたが、本年より、物品の調達に法人向け通販サービスを直接利用している人のみを対象とした。

² 提供商品・サービス：品揃えや各種提供サービス、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。
詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】 チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。
弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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：

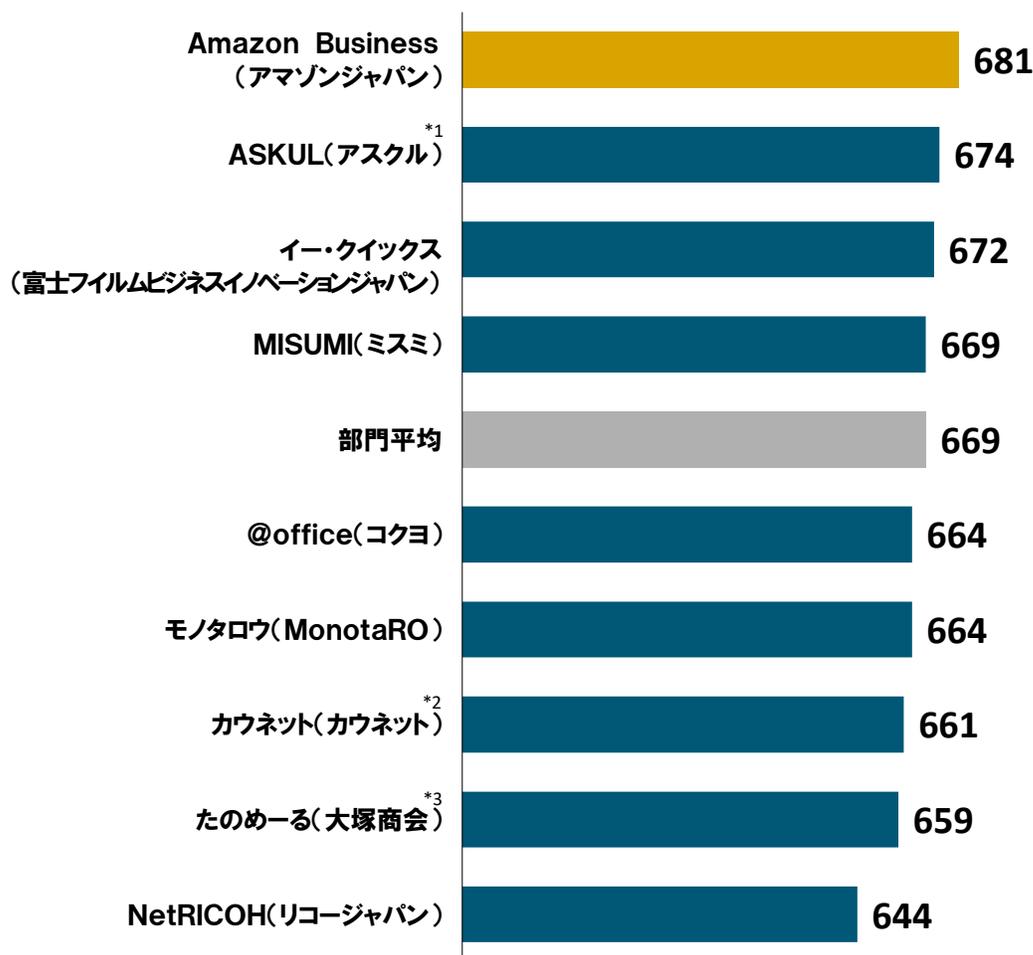
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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 2025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)

オフィス部門



*1 ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENAも含む

*2 カウネット(カウネット)にはwith kaunetも含む

*3 たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む

()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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

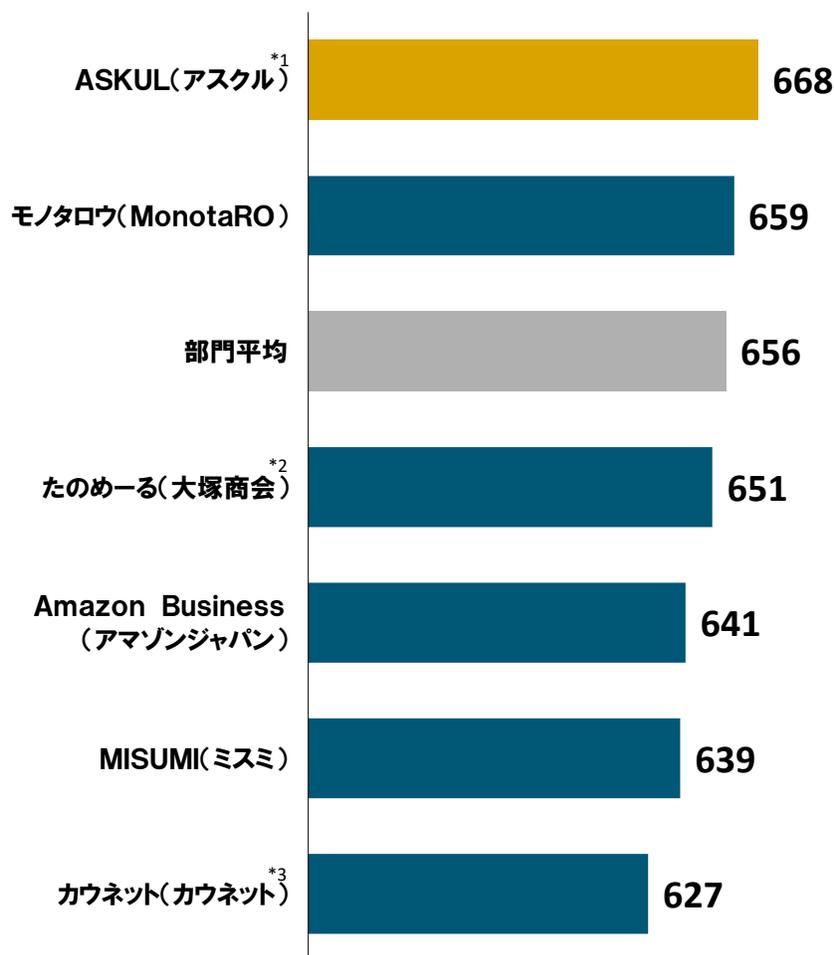
出典: J.D. パワー 2025年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2025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)

製造／現場部門



*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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

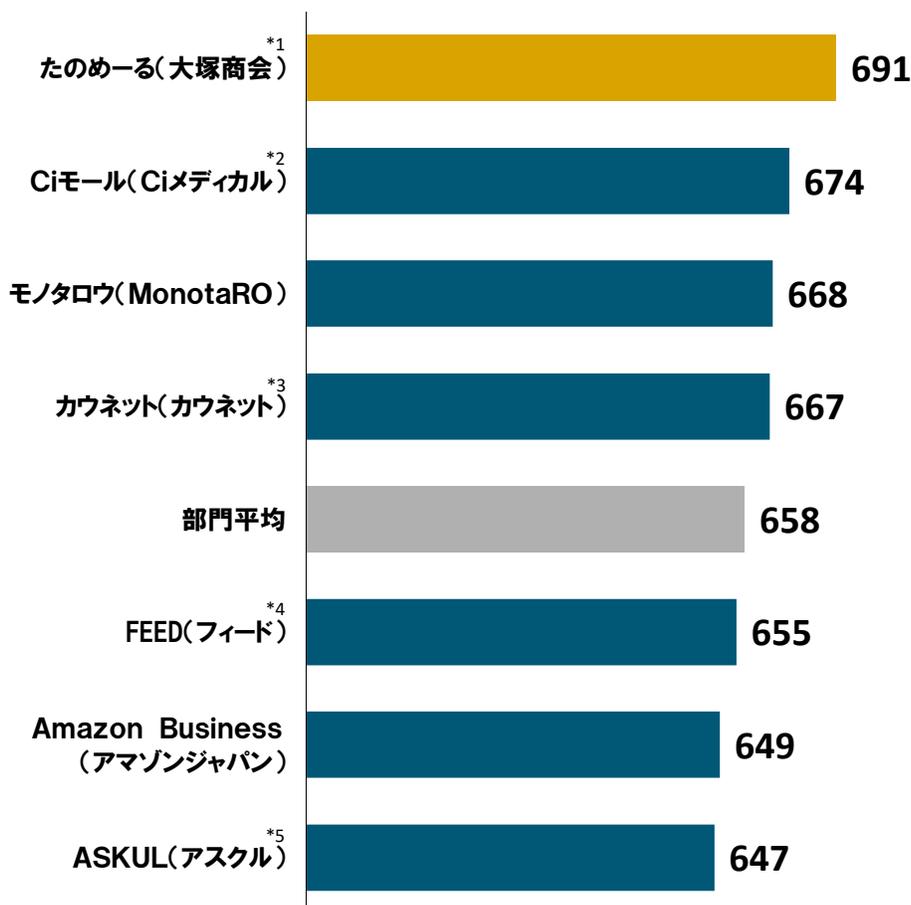
出典: J.D. パワー 2025年法人向け通販サービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2025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)

医療／介護部門



*1 たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーる、ケアたのめーるも含む

*2 Ciモール(Ciメディカル)にはFreshCareも含む

*3 カウネット(カウネット)にはwith kaunetも含む

*4 FEED(フィード)はFEEDデンタル、FEEDメディカルケア、FEED VETが対象

*5 ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENA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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025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。