

報道用資料

2017年10月5日

J.D. パワー 2017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

〈当資料の要約〉

- 富士ゼロックス、リコージャパン、大塚商会が各製品部門において第1位。
- 問い合わせ完了後のアフターコールもコールセンターの対応満足に大きく寄与。

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017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の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に、4つの製品（①サーバー、②PC/タブレット、③コピー機/プリンター、④業務ソフト/ミドルウェア）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）の対応満足度を調べたものである。2017年7月に情報システム部門宛に郵送調査を実施し、直近1年以内にテクニカルサポートの用件で各製品のコールセンターを利用した企業から回答を得た。製品ごとの回答件数は以下のとおりである。

「サーバー」	回答件数 1,723 件
「PC/タブレット」	回答件数 1,578 件
「コピー機/プリンター」	回答件数 2,588 件
「業務ソフト/ミドルウェア」	回答件数 982 件

満足度の測定にあたっては、コールセンターの対応品質に関する7つの評価項目（“電話のつながりやすさ”、“コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間”、“対応の丁寧さ”等）を設定し、その評価と各評価項目の総合満足度への影響度を基に1,000点満点で満足度スコアを算出した。

◆富士ゼロックス、リコージャパン、大塚商会が各製品部門において満足度第1位◆

各部門における満足度ランキングは次のとおりとなった。

サーバー部門

ランキング対象となった8社中、富士ゼロックスが満足度第1位(719ポイント)となった。第2位はリコージャパン(707ポイント)、第3位は日本IBM(680ポイント)となっている。

PC/タブレット部門

ランキング対象となった7社中、リコージャパンが満足度第1位(707ポイント)となった。第2位はNECフィールドインテグレーション(690ポイント)、第3位は大塚商会(687ポイント)となっている。

コピー機／プリンター部門

ランキング対象となった5社中、リコージャパンが満足度第1位（695ポイント）となった。第2位は富士ゼロックス（691ポイント）、第3位はコニカミノルタジャパン（680ポイント）となっている。

業務ソフト／ミドルウェア部門

ランキング対象となった4社中、大塚商会が顧客満足度第1位（684ポイント）となった。第2位はミロク情報サービス（675ポイント）、第3位はオービックビジネスコンサルタント（647ポイント）となっている。

◆問い合わせ完了後のフォローアップコールは満足度上昇に寄与◆

顧客の問題解決だけにとどまらない事後の問いかけや配慮といった活動もコールセンターに対する高い満足につながる。本調査では、コールセンターを利用した後、コールセンターから状況確認やアフターフォローの連絡があった場合、コールセンター対応に対する満足度が大きく上昇する傾向が見られている。各製品分野ともにこのようなフォローアップコールを受けた場合、概ね30～50ポイント程、満足度が高まる傾向にあった。問い合わせ終了後の継続的な気遣いも、コールセンターの対応心象を良くする効果があることがうかがえる。

また、コールセンター対応においては、やり取りが1回では終わらずに解決に要した時間（問い合わせ回数）が長期化してしまうと満足度は低下していく傾向にあるが、このような事後のフォローアップコールを受けた顧客の場合は、例えば電話でのやり取りが2回、3回と複数回に渡ってしまったケースであってもコールセンターに対する満足度は落ち込むことなく平均以上の高い水準を示している。問い合わせ顧客に寄り添った丁寧なアフターフォローは、一連の電話対応で与えてしまった不満や不安心理を後からカバーすることができる活動とも言える。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

（株）J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）
電 話：03-4550-8060 F A X：03-4550-8152 e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

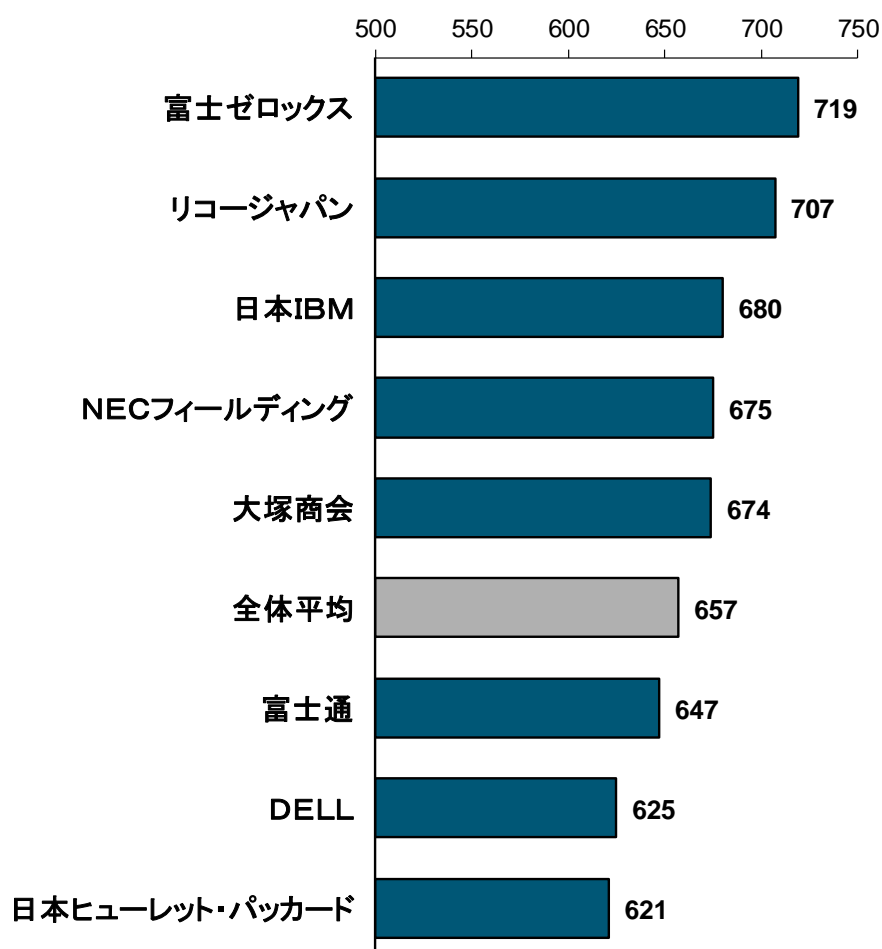
本紙は報道用資料です。（株）J.D. パワー アジア・パシフィック本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2017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】



出典: J.D. パワー 2017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

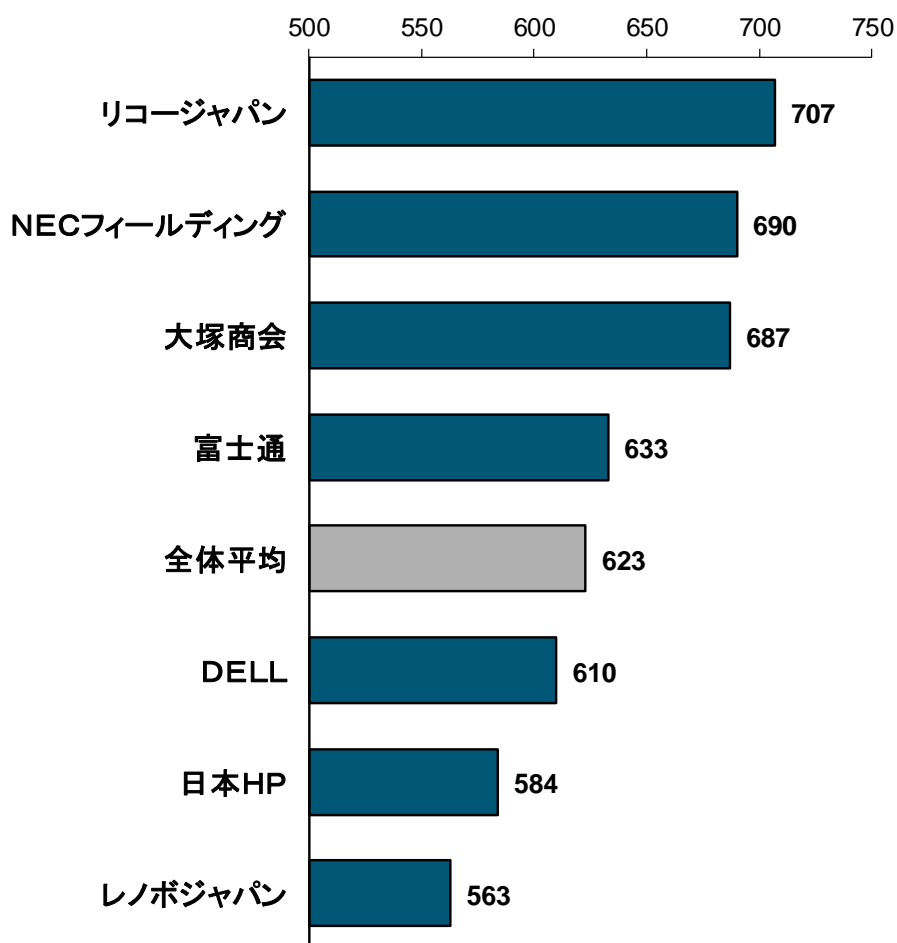
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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】



出典: J.D. パワー 2017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

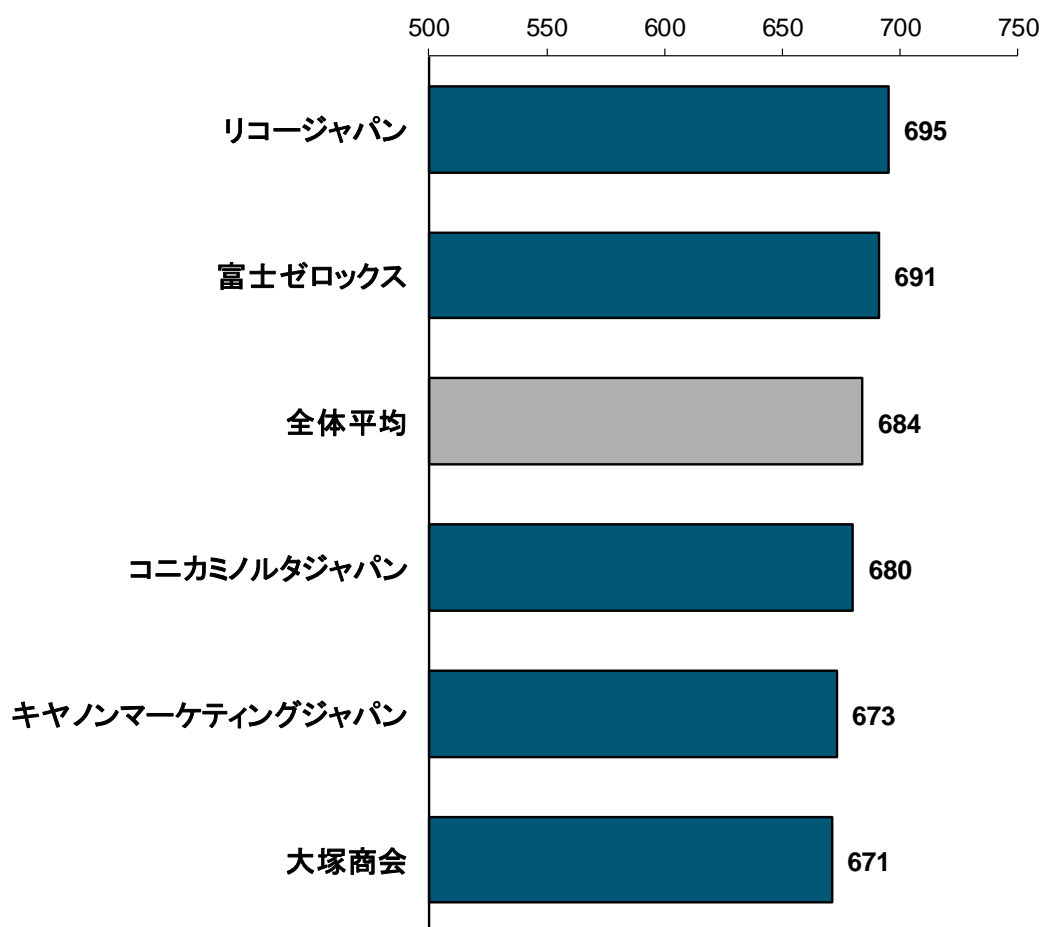
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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 】



出典: J.D. パワー 2017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

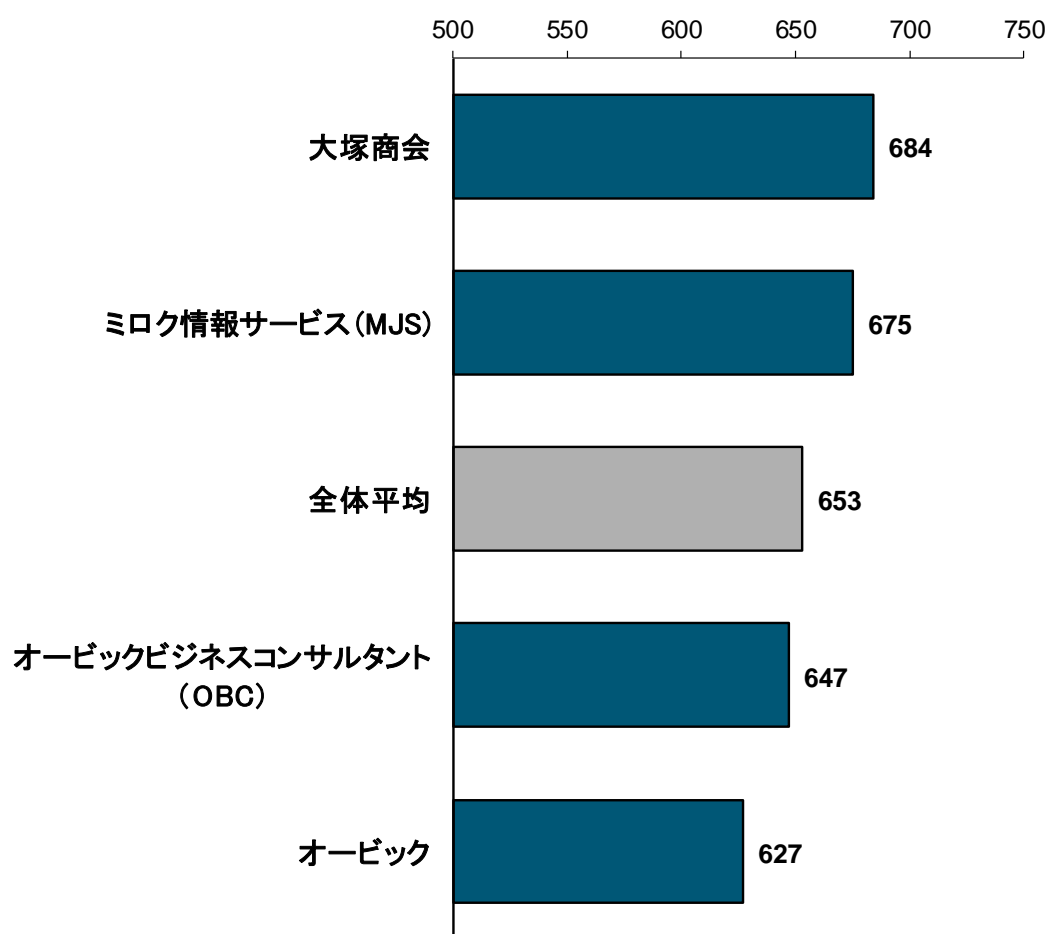
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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／ミドルウェア部門 】



出典: J.D. パワー 2017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下さい。