

報道用資料

2015年6月24日

アスクルが3年連続で総合満足度第1位

2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査

＜当資料の要約＞

- 多くの通販サービスで昨年から満足度が改善。
- 「ウェブサイト／カタログ」および「サポート対応」における評価向上が顕著。
- アスクルが3年連続で総合満足度第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 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、2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業者数5名以上規模事業所を対象に、事業所におけるオフィス用品調達の実態や法人向けオフィス用品通販サービスの満足度を調べたものである。2015年5月にインターネット調査を実施し、計3,500件の事業所の回答を得た。

法人向けオフィス用品通販サービスの満足度は昨年から向上している。昨年と比較すると業界全体で「ウェブサイト／カタログ」および「サポート対応」の評価に向上が見られる。

「ウェブサイト」においては調査対象となった9つの通販サービス事業者のうち6社において10pt以上の評価向上が見られ、業界全体で“商品選定をサポートするコンテンツが充実している”、“商品の比較がしやすい”、“商品の紹介文や説明文がわかりやすい”といった点等で肯定的評価が増加している。

また「カタログ」に対する評価においても半数の事業者で改善しており、“商品選定をサポートするコンテンツが充実している”、“商品のカテゴリー分けがわかりやすい”、“目次や索引が使いやすい”といった評価が業界全体で増えている。

多くの事業者がウェブやカタログ冊子といった顧客インターフェースの改良を進めている様子が見えてくる。

また「サポート対応」についてはコールセンターにおける対応評価の改善が顕著となっており、9社中7社が昨年よりスコアを向上させている。昨年は消費増税前の駆け込み需要による混雑といった一時的な低迷があったことも推察されるが、多くの事業者で“電話のつながりやすさ”のみならず、“要件の理解力”や“知識の豊富さ”といった項目でも評価が改善している。

本年の調査においても、法人向けオフィス用品通販サービスを利用している事業所の過半数が商品購入の際に他の販売サービス（通販サービスやディーラー・店舗販売等）と比較検討を行っている傾向に変化はない。その比較先も他の法人向けオフィス用品通販サービスのみならず、約2割の事業所はアマゾンといった一般向けのオンライン通販も比較先としている。このような市場環境において“選ばれ続ける・利用し続けられる”サービスになるためには、数少ない顧客接点チャネルとなるウェブやカタログ冊子でのユーザビリティ改良や顧客への提案強化、また、サポート窓口における対応品質向上といった継続的な活動が益々重要となってくるであろう。

法人向けオフィス用品通販サービス各社の顧客満足度は、アスクルが総合満足度トップ（618ポイント）となり3年連続の第1位となった。アスクルは昨年引き続き「ウェブサイト／カタログ」、「提供商品・サービス」、「配

送対応」の3つのファクターで最も高い評価を得ている。第2位は大塚商会のたのめーる（617ポイント）で「料金／請求」ファクターでトップとなっている。第3位はカウネット（615ポイント）となった。

顧客満足度の測定にあたっては5つのファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「ウェブサイト／カタログ」（28%）、「配送対応」（24%）、「料金／請求」（20%）、「提供商品／サービス*」（18%）、「サポート対応」（9%）の順となっている。

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。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネス拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要など詳細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

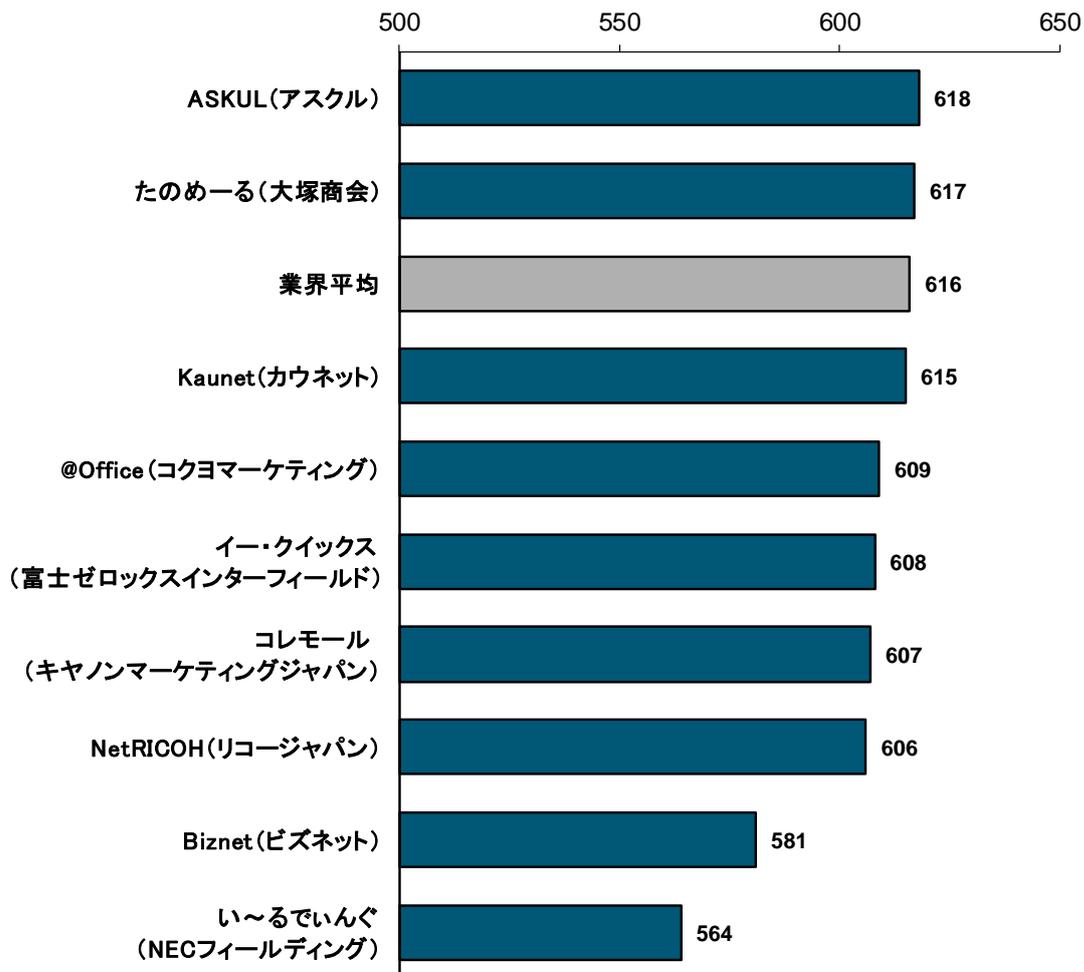
<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く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 アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品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)



* ASKUL(アスクル)にはSOLOEL ARENA、SOLOELも含む

* たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む

* Kaunet(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

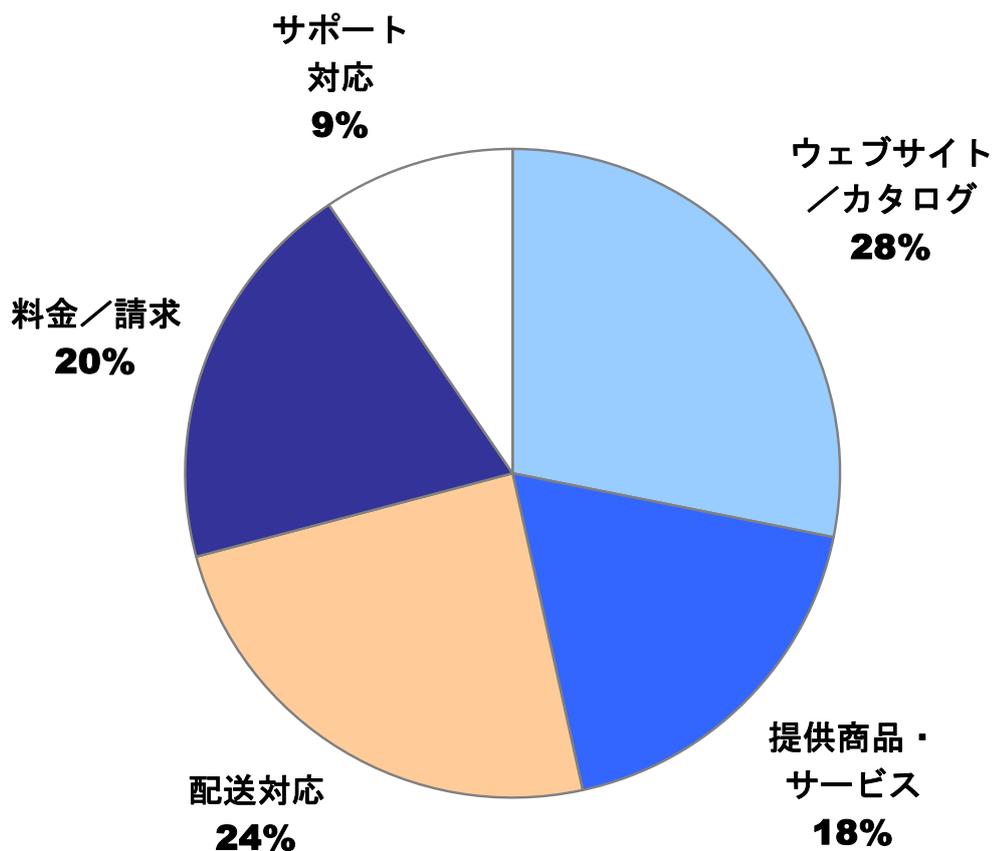
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品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 アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。