

報道用資料

2015 年 10 月 1 日

2015 年法人顧客向けコールセンター満足度調査<IT 業界編>

<当資料の要約>

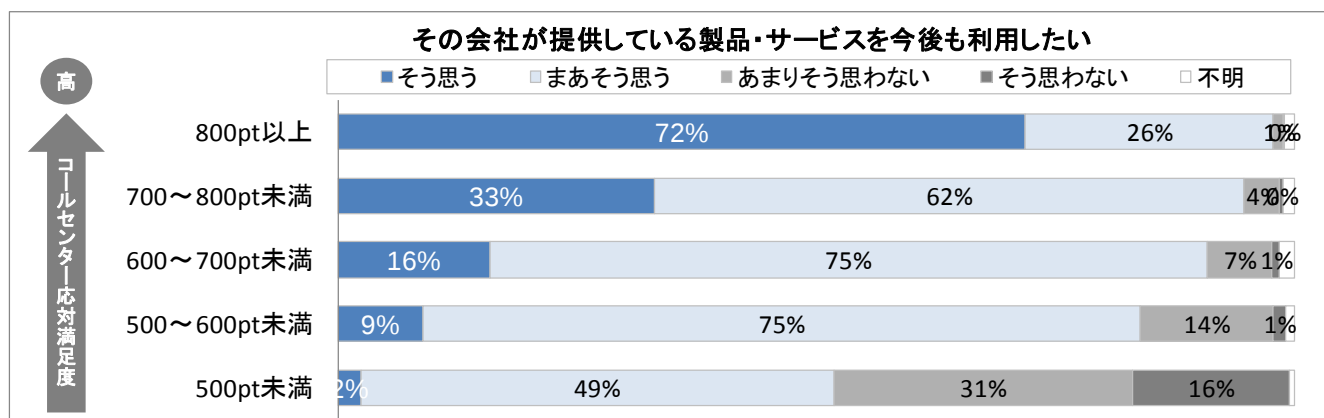
- コールセンターに対する高い満足度はその会社のロイヤリティ向上に大きく寄与。
- 技術系問い合わせでは「コピー機（複合機）／プリンター」における評価が最も高い。一方で、「インターネット接続サービス」や「固定電話/IP 電話サービス」は低評価。

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 年法人顧客向けコールセンター満足度調査<IT 業界編>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、IT 業界（IT/OA 機器、通信サービス、ソフトウェア等）の法人向けコールセンターに対する満足度を調べたものである。調査初年度となる本年は、2015 年 7 月に郵送調査を実施し、直近 1 年以内に法人向けコールセンターを利用した 2,987 社から回答を得た。尚、当調査は 1 回答社から最大 2 件のコールセンターの評価を得ている為、実際の評価件数は 4,641 件となっている。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 6 つの評価項目を設定し、その評価を基に 1,000 点満点で算出した。

*評価対象とした事業者：IT 機器/OA 機器ベンダー、ソフトウェアメーカー、通信事業者 ※評価対象事業者の詳細は別紙のとおり

法人市場においてもコールセンターに対する満足度とその会社へのロイヤリティには高い相関が見られている。利用したコールセンターの会社が提供している製品・サービスを今後も利用したいと思うかという質問と、コールセンターの対応満足度の関係を見ると、コールセンターに対する満足度が 1,000 点満点中 800 点以上と非常に高い層では、7 割以上が「非常に思う」と回答している。一方で満足度が低くなるほどその割合は低下し、満足度が 500 点未満と特に低い層においては、わずか 2%となった。顧客フロントの一角を担うコールセンターの対応品質も企業のロイヤリティ醸成に大きく関係していることがうかがえる。



◆技術系問い合わせにおけるコールセンター満足度が最も高いのは「コピー機/プリンター」◆

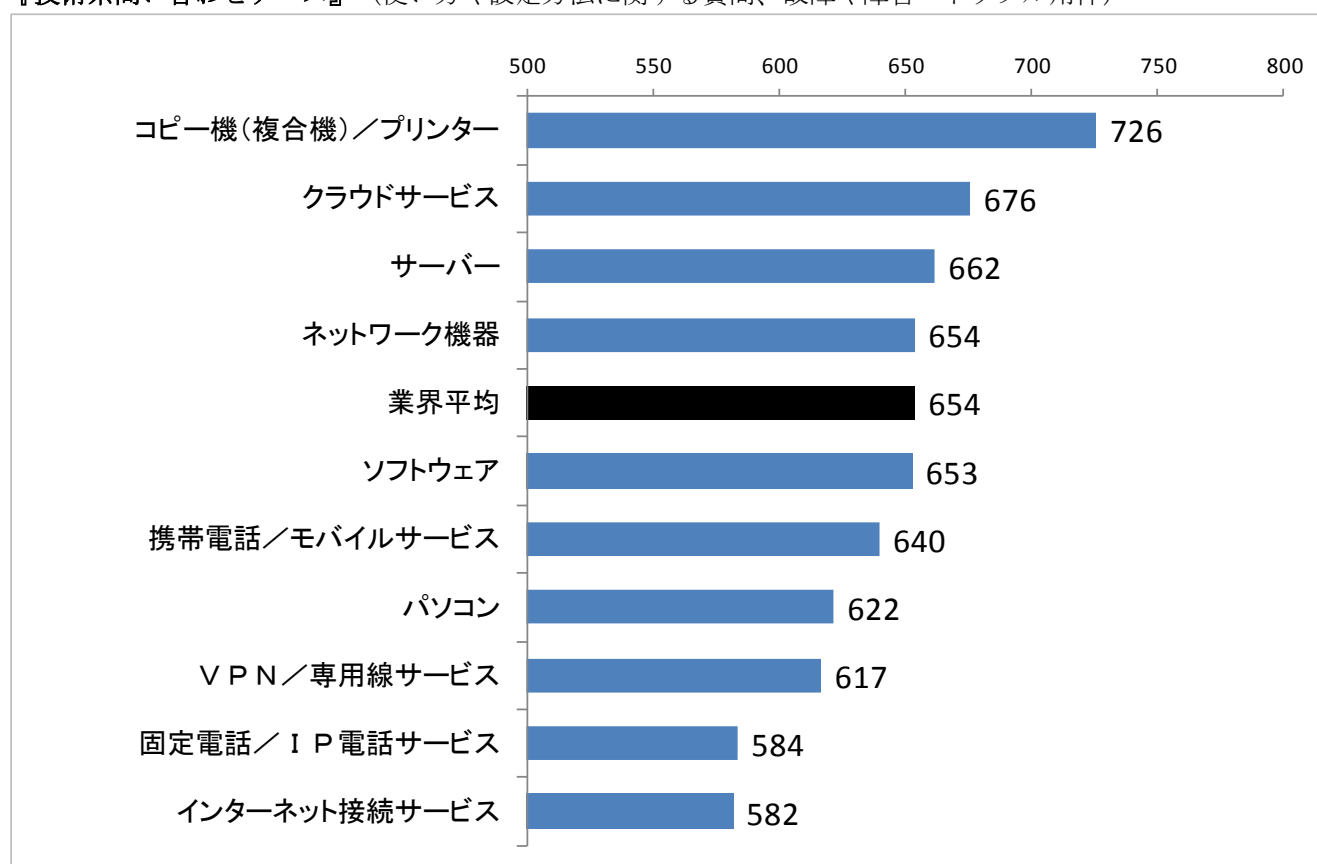
問い合わせ対象の製品・サービス別にコールセンターの応対満足度水準を見ると、使い方や設定方法に関する質問、故障や障害・トラブル用件といった技術系問い合わせでは「コピー機（複合機）／プリンター」の評価が最も高かった。業界平均と比較すると“電話のつながりやすさ”や“問題の解決や対応に要した時間”といった項目で特に高い評価を得ている。反対に低い満足水準となったのは「インターネット接続サービス」や「固定電話／IP 電話サービス」といった通信系サービスとなった（下図）。

コピー機/プリンターといった製品では業界全体でトラブル受付から CE 派遣までの一連のオペレーション体制が高い水準が確立されていることが伺える。また、コピー機/プリンター系事業者のコールセンターでは、“コールセンターと関連部門（保守・S E・営業等）との間で適切に連携・情報共有がされている”、“修理・故障受付後の対応が迅速”といった点での肯定的評価も相対的に多く見られている。

一方、インターネット接続や固定電話系サービスでは、コールセンターでのやり取りの回数が1回では終わらず2回以上になってしまうケースが6割以上と多く、回線サービス特有の原因切り分けの難しさが低評価の背景にあると推察される。また、通信事業者においてはコールセンターと関連部門（保守・S E・営業等）との間での連携・情報共有状況や、修理・故障受付後の対応の迅速さについても否定的な評価が多く、担当者間・部門間での連携強化が今後の課題として挙げられる。

【問い合わせ対象製品・サービス別コールセンター応対満足度（1000点満点）】

『技術系問い合わせケース』（使い方や設定方法に関する質問、故障や障害・トラブル用件）



*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の拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、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。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト

<http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトと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。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、J.D. パワーである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.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年法人顧客向けコールセンター満足度調査<IT業界編>SM

評価対象企業一覧

IT機器/OA機器ベンダー系事業者	ソフトウェアメーカー系事業者
企業名	企業名
NEC	オービック
NECフィールディング	オービックビジネスコンサルタント
エプソン販売	サイボウズ
大塚商会	日本マイクロソフト
キヤノンマーケティングジャパン	*SAPジャパン
DELL	*日本オラクル
日本IBM	
日本HP	
バッファロー	
富士ゼロックス	
富士通	
リコージャパン	
レノボジャパン	
*アライドテレシス	
*EMCジャパン	
*コニカミノルタビジネスソリューションズ	
*シスコシステムズ	
*シャープビジネスソリューション	
*日立製作所	
*日立システムズ	
*富士通エフサス	
*富士通マーケティング	
*ヤマハ	
*ユニアデックス	

通信事業者
企業名
NTTコミュニケーションズ
NTTドコモ
NTT東日本
NTT西日本
KDDI
ソフトバンク

* のついている企業は少数サンプル

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年法人顧客向けコールセンター満足度調査<IT業界編>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年法人顧客向けコールセンター満足度調査<IT業界編>SM)を明記してください。