

報道用資料

2016年6月7日

### 待ち時間の短さと解決率の高さが鍵

#### 2016年コールセンター満足度調査(業界別満足度)

##### 〈当資料の要約〉

- 自動車メーカーでは迅速な解決実現への改善努力がみられた
- 待ち時間の短さと用件解決率の高さが業界内トップ企業の主な特徴として顕著

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、2016年コールセンター満足度調査の結果を発表した。

当調査は、直近1年以内に企業のコールセンターに問い合わせをした一般消費者を対象に、企業のコールセンターに対する満足度を聴取するとともに、各種活動実態を調べたものである。2016年3月にインターネット調査を実施し、11,300人から回答を得た。今回調査対象となった業界は下記の通りである。

調査対象業界： 銀行、証券会社、生命保険会社、損害保険会社、クレジットカード会社、携帯電話事業者、固定インターネット回線サービス事業者、自動車メーカー。

参考業界：パソコン関連メーカー・家電・電気製品メーカー、通信販売会社。

満足度の測定にあたっては、コールセンター利用時に経験する領域(=ファクター)を予め設定し、各ファクターに関連する詳細項目への評価を基に1,000点満点で算出している。各ファクターが総合満足度に与える影響度は、「担当者/オペレーター」(66%)、「自動音声案内」(34%)であった。(カッコ内は影響度)

#### ◆自動車メーカー満足度上昇の要因◆

この調査では最も主要な問合せ用件が何だったかを聴取しており、問合せ用件別に満足度を見ることができる。今回、業界別評価で昨年より大幅に評価を上昇させた自動車メーカーは、「購入/契約前の問合せ」「故障・不具合・トラブル」の二つの用件で問合せ全体の6割強を占める。リコール問題の関連もあってか、自動車メーカーでは、過去2回の調査においては「故障・不具合・トラブル」でコールセンターを利用した人の満足度が「購入/契約前の問合せ」を行った人の満足度に比べ大幅に低かった。しかし、2016年調査ではその評価が逆転し、「故障・不具合・トラブル」でコールセンターを利用した人の満足度は「購入/契約前の問合せ」を行った人の満足度を大きく上回った。このことが結果として、業界全体の満足度向上に寄与したと考えられる。リコールが続く中、少しでも顧客のストレスを軽減するため、受付方法や対応内容についての改善が行われたと推測される。

実際、コールセンターへ電話をかけた際に一回で繋がったと回答した人の割合は、自動車メーカーが86%と評価対象業界の中で一番高く、「事前に情報把握」「すぐに用件を理解」といった問い合わせ内容を迅速に解決するのに必要なオペレーター対応の実施状況においても、前年比で明らかな改善が見られた。

顧客はコールセンターに電話をすることで、すぐに、且つ、確実に用件が解決することを期待している。この期待を実現するためにはすぐに繋がるという運用体制はもちろん、顧客の用件をすぐに理解し、迅速な解決に導く

ことができるというオペレーターの高いスキルも必要となり、両方が備わって初めて、顧客の高い満足に繋がると言える。

### ◆各業界トップ企業／ブランドと特徴◆

(評価対象が4企業／ブランド以上ある業界のみ記載。業界満足度ランキング順に記載。)

- **ソニー損害保険** (損害保険会社) : オペレーター応待待ち時間が1分未満だったと回答した人の割合が32%で評価対象76企業／ブランド中トップ。
- **日産** (自動車メーカー) : 業界内で一番低い転送率。最初に出たオペレーターが最後まで対応。
- **SMBC日興証券** (証券会社) : オペレーター応待待ち時間1分未満の割合、業界内トップ
- **ソニー生命保険** (生命保険会社) : 強い継続利用意向を示した人の割合が37%で業界内トップ
- **ソニー銀行** (銀行) : 業界内で一番低い保留、転送実施率。最初に出たオペレーターが保留や転送することなく、最後まで対応。
- **アメリカン・エクスプレス** (クレジットカード会社) : 1回での用件解決率(95%)が業界内で次点に10%近い差をつけてトップ、且つ、評価対象76企業／ブランド中でもトップ。
- **コミュファ光** (固定インターネット回線サービス事業者) : コールセンターに1回で電話が繋がった割合(88%)が業界内で次点に10%の差をつけてトップ。

\*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)

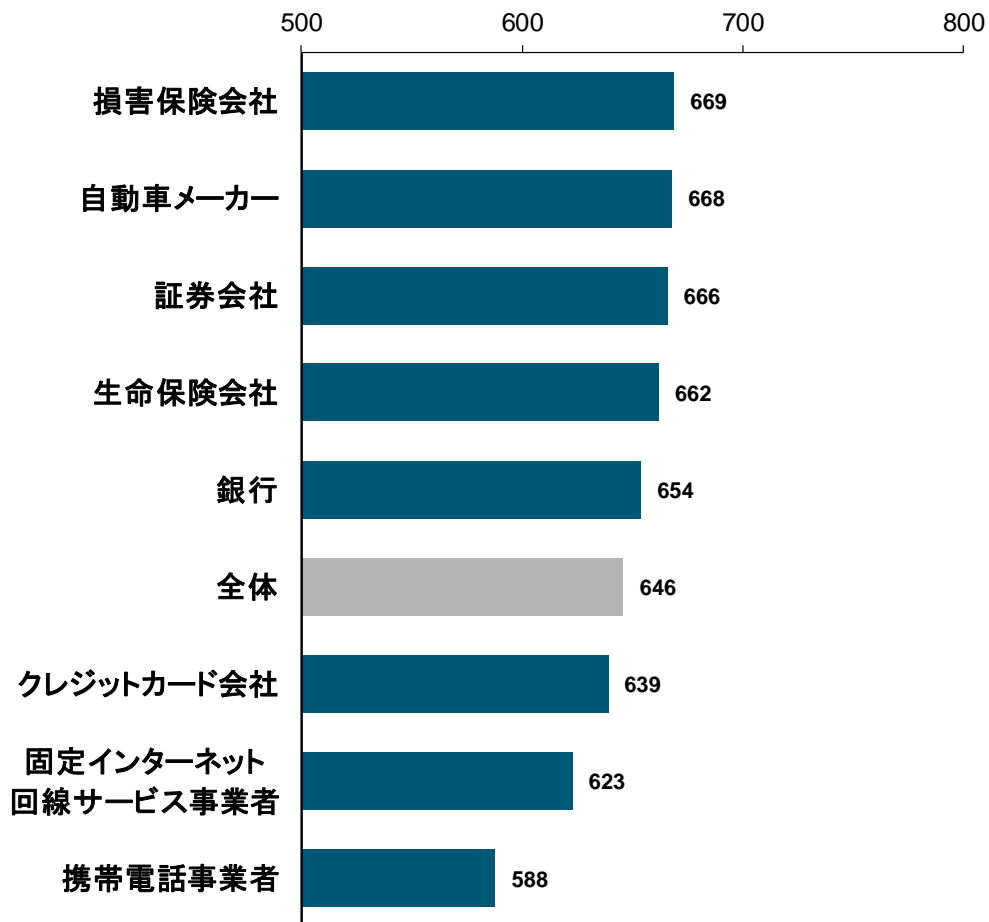
電 話 : 03-4550-8060 F A X : 03-4550-8152 e-mail : [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 業界満足度ランキング (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

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。

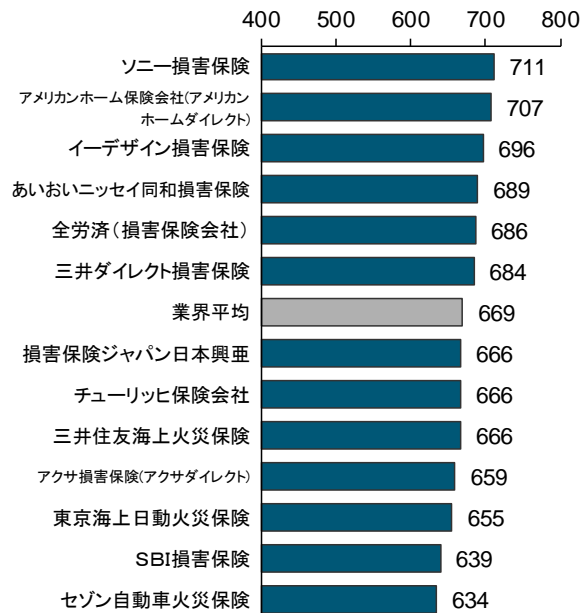
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー 2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

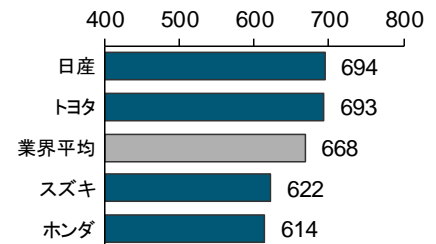
## 業界別満足度ランキング (1,000点満点)

※評価対象が4企業/ブランド以上ある業界のみ記載。業界満足度ランキング順に記載

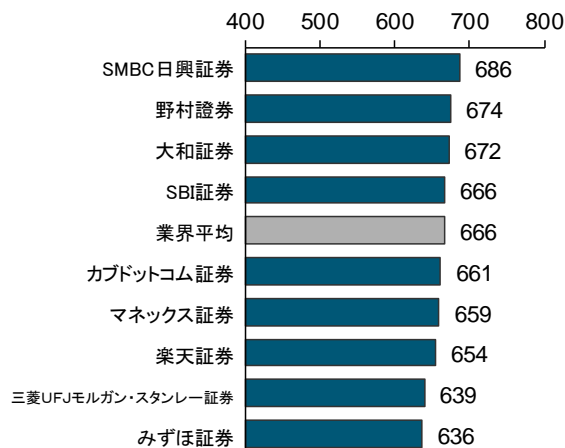
### 損害保険会社



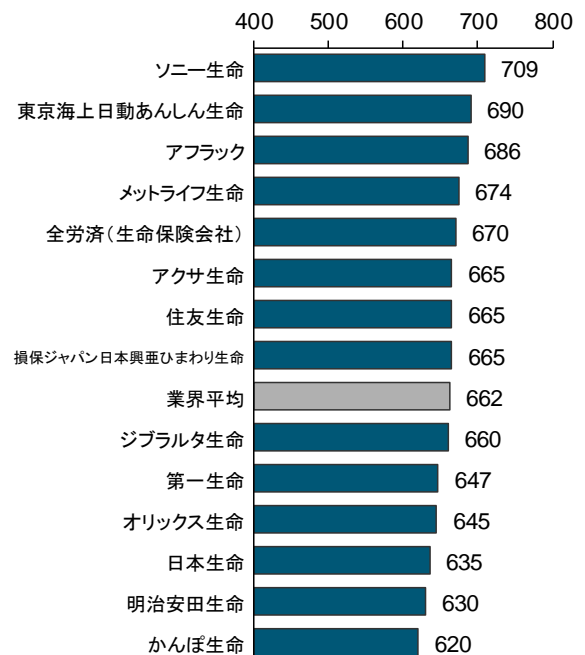
### 自動車メーカー



### 証券会社



### 生命保険会社



出典: J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

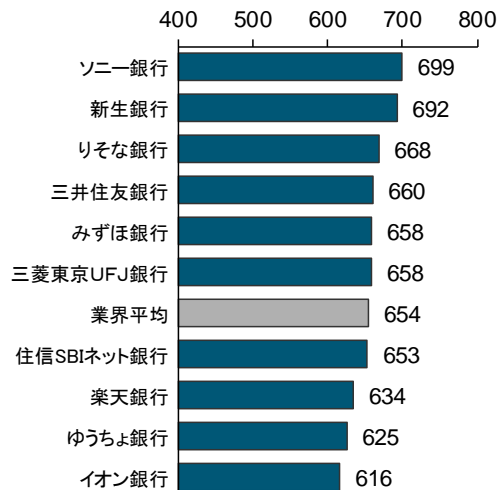
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー 2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

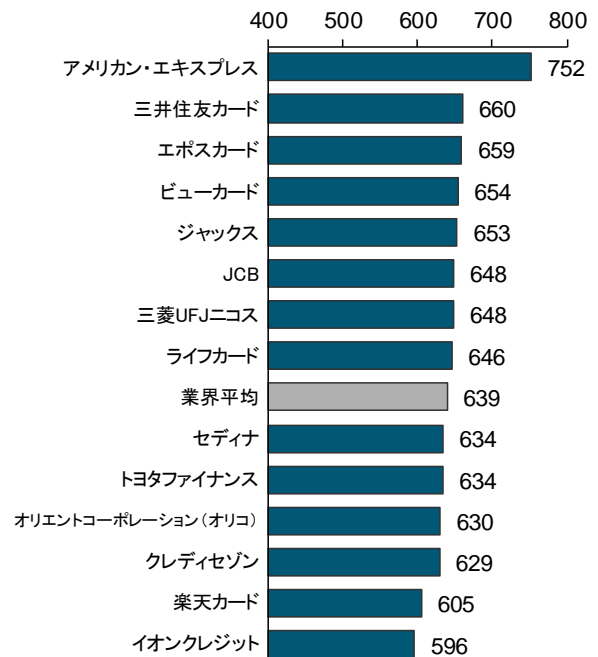
## 業界別満足度ランキング (1,000点満点)

※評価対象が4企業/ブランド以上ある業界のみ記載。業界満足度ランキング順に記載

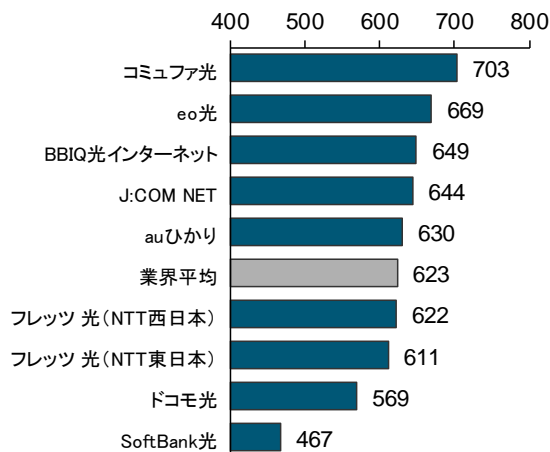
### 銀行



### クレジットカード会社



### 固定インターネット回線サービス事業者



出典: J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2016年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。