

コクヨの@office（あっとオフィス）が総合満足度第1位

2016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コールセンターの「サポート対応」評価が昨年から低下
- @office（あっとオフィス）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 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。4回目となる今年は2016年5月にインターネット調査を実施し、計3,800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領域（ファクター）ごとの評価を昨年と比べると、多くの通販サービスでコールセンターにおける「サポート対応」評価の低下がみられた。中でも、コールセンター担当者への「電話のつながりやすさ」項目の評価が低下しており、その背景の1つとして、コールセンターへ電話が繋がるまでの時間が長時間化している傾向が見られた。

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6割強は決まった営業担当者がいないとみられ、コールセンターは問い合わせの受電だけではなく、情報提供チャネルという意味でも顧客との重要な接点となる。混雑原因の解明と対策といった受電体制の強化が求められる。

法人向けオフィス用品通販サービスの顧客満足度は、対象となった10サービス中、コクヨの@office（あっとオフィス）が総合満足度第1位（625ポイント）となった。@officeは「ウェブサイト／カタログ」、「提供商品・サービス」、「料金／請求」、「サポート対応」の4ファクターで最も高い評価を得ている。第2位はアスクルと大塚商会のたのめーるが614ポイントで続いた。

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」（23%）、「料金／請求」（22%）、「提供商品／サービス*」（16%）、「サポート対応」（11%）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

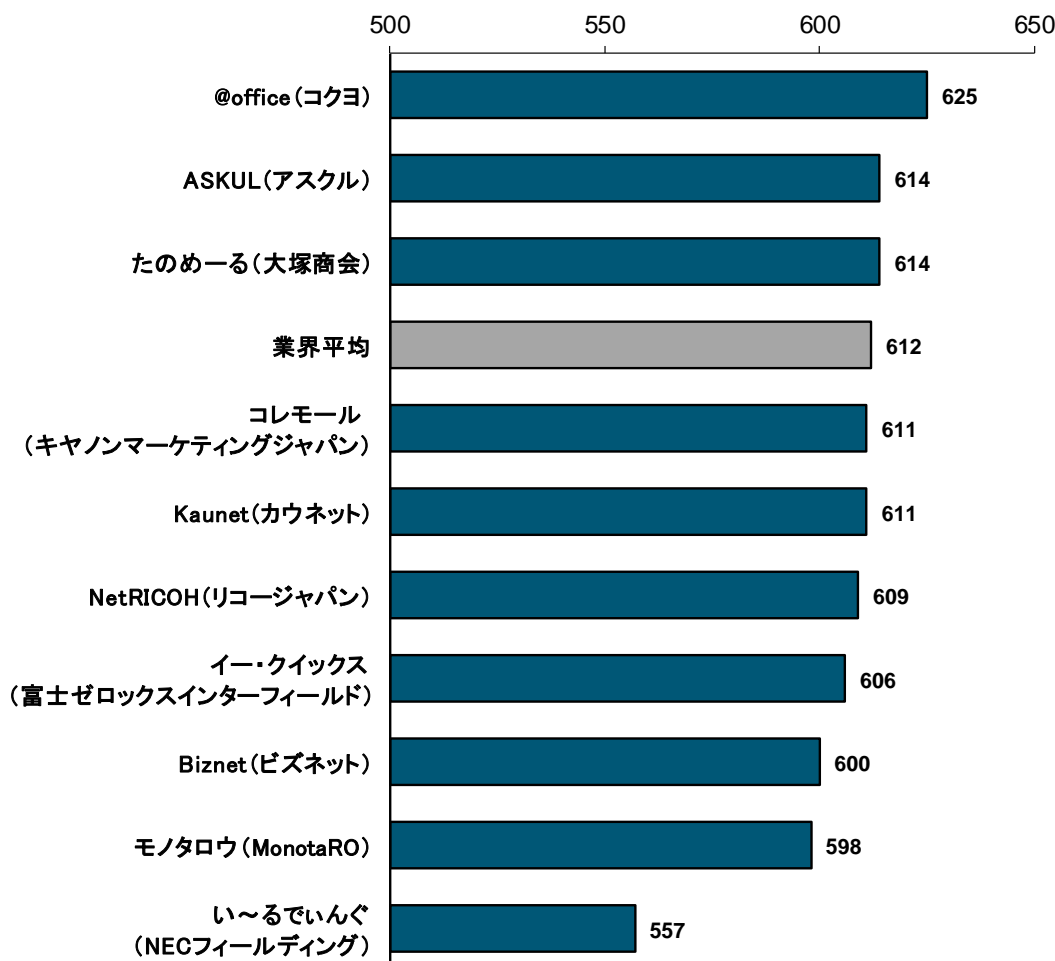
<ご注意>

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 2016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)



注) 同点の場合は通販サービス名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

- * ASKUL (アスクル)にはSOLOEL ARENA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

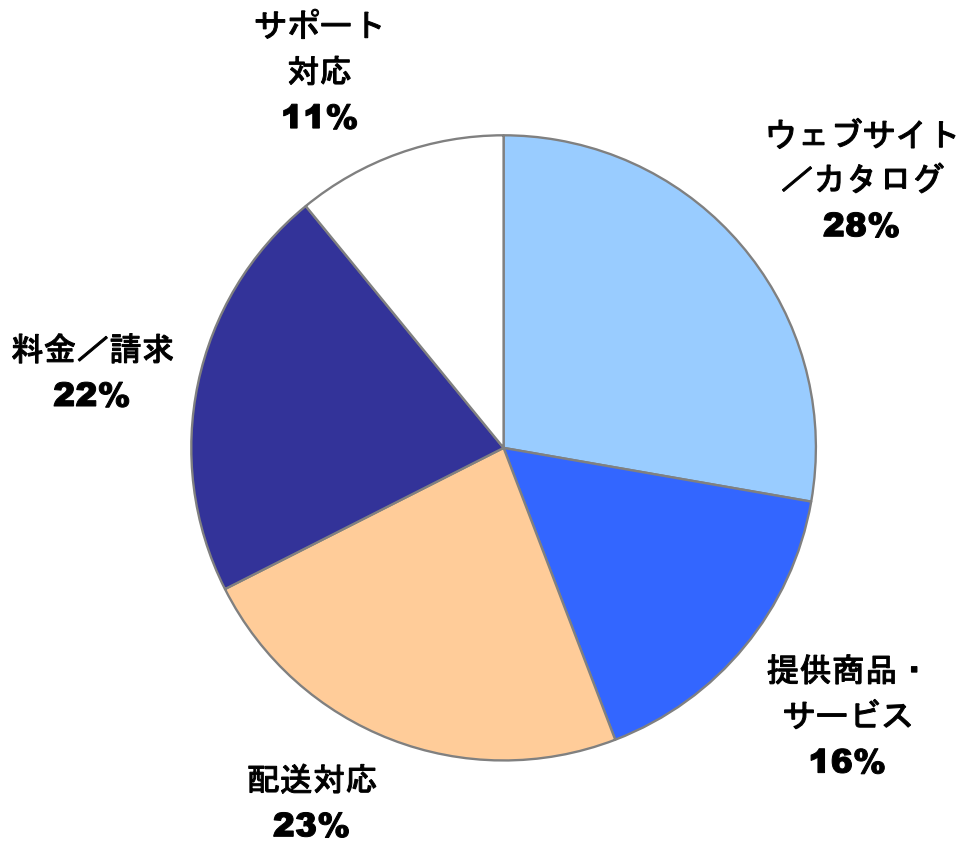
出典: J.D. パワー 2016年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

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 2016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 2016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。