

報道用資料

2016年10月6日

2016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〉

- リコージャパン、NECフィールディング、富士ゼロックス、大塚商会在各製品部門において第1位。
- 調査対象とした4つの製品別にみると、テクニカルサポートコールセンターの満足度は「コピー機／プリンター」が最も高く、「PC（パソコン）」が最も低い。

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、②パソコン、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（故障や障害・トラブル、使い方や設定方法）の応対満足度を調べたものである。2016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 1,727 件
「PC（パソコン）」	回答件数 1,827 件
「コピー機／プリンター」	回答件数 2,613 件
「業務ソフト／ミドルウェア」	回答件数 941 件

満足度の測定にあたっては、コールセンターの応対品質に関する7つの評価項目（“電話のつながりやすさ”、“問題の解決や対応に要した時間”、“応対の丁寧さ”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。

◆リコージャパン、NECフィールディング、富士ゼロックス、大塚商会在各製品部門において第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7社中、リコージャパンが顧客満足度第1位(694pt)となった。第2位はNECフィールディング(689pt)、第3位は大塚商会(686pt)となっている。

PC（パソコン）部門

ランキング対象となった8社中、NECフィールディングが顧客満足度第1位(697pt)となった。第2位はリコージャパン(687pt)、第3位は大塚商会(668pt)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、富士ゼロックスが顧客満足度第1位（700pt）となった。第2位はリコージャパン（697pt）、第3位は大塚商会（694t）となっている。

業務ソフト／ミドルウェア部門

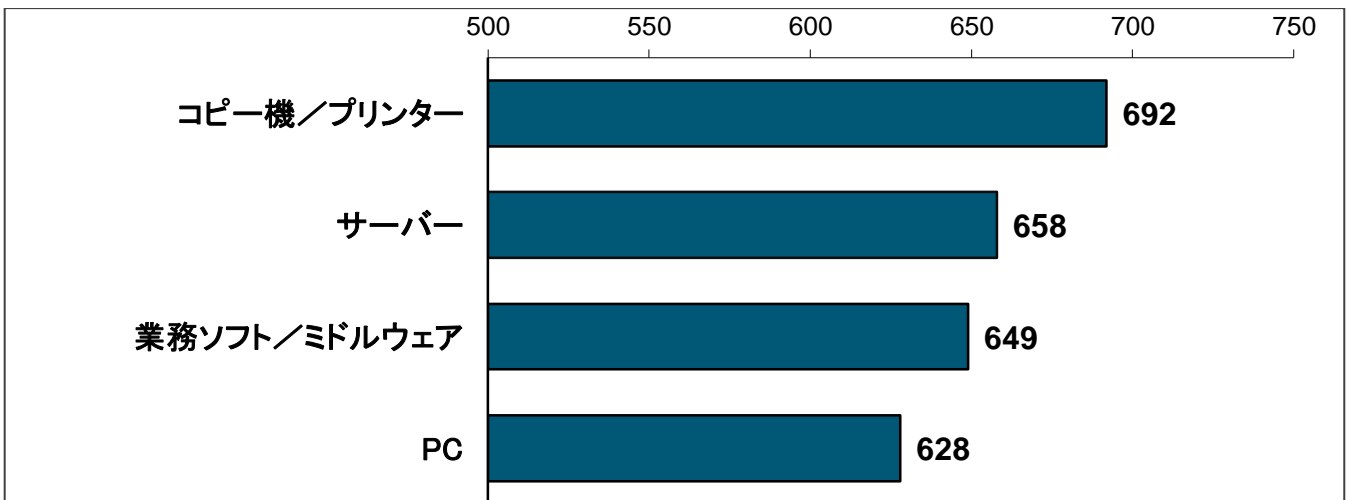
ランキング対象となった4社中、大塚商会が顧客満足度第1位（683pt）となった。第2位はオービックビジネスコンサルタント（653pt）、第3位はオービック（638t）となっている。

◆全般的に評価の高い「コピー機／プリンター」コールセンター◆

今回、調査対象とした4製品のテクニカルサポートコールセンターの満足度は、「コピー機／プリンター」が最も高かった（図1）。コピー機／プリンターのコールセンターは「故障や障害・トラブル」による問い合わせ、「使い方や設定方法」の問い合わせのどちらにおいても最も評価が高い。修理依頼時の受付からサービスエンジニア派遣までの一連のオペレーションのみならず、オペレーター個々の製品知識や操作説明スキル等といった問い合わせ対応力も同様に高い水準にあることがうかがえる。

また、今回の調査で最も低い満足度となったのは「PC（パソコン）」であり、“電話のつながりやすさ”の評価が他製品と比較して特に大きく低迷している。受付時間が24時間365日といった保守契約をしているケースでもその評価は他製品の場合と比べて低く、「（待ち時間がなく）すぐにつながった」という回答も少ない。加えて“要件・要望に対する理解力”、“問題の解決や対応に要した時間”といった評価でも他製品と大きな差がある。コールセンターによるアフターサポート品質も、製品やメーカーのロイヤリティを左右する大切な要素だと考えられる。PCコールセンターにおいても現状の受付体制や対応力の強化・改善が求められる。

【図1】製品別テクニカルサポートコールセンター満足度（1000点満点）



*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。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： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町

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

<ご注意>

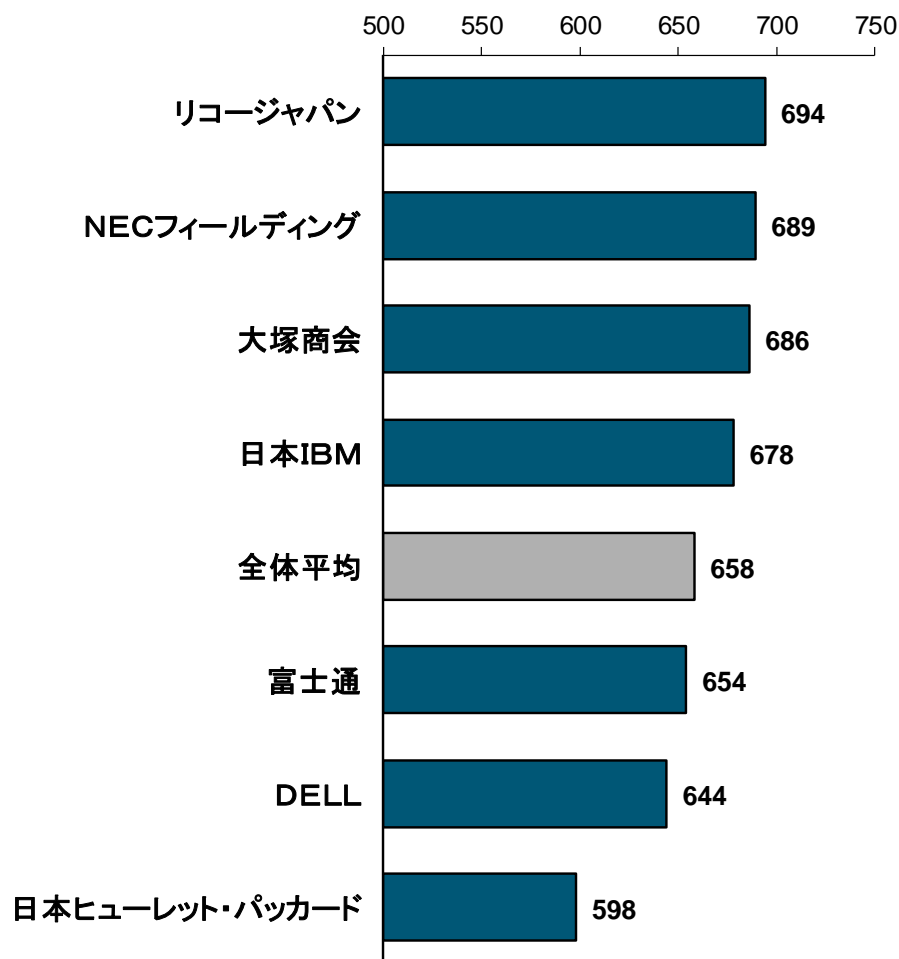
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

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】



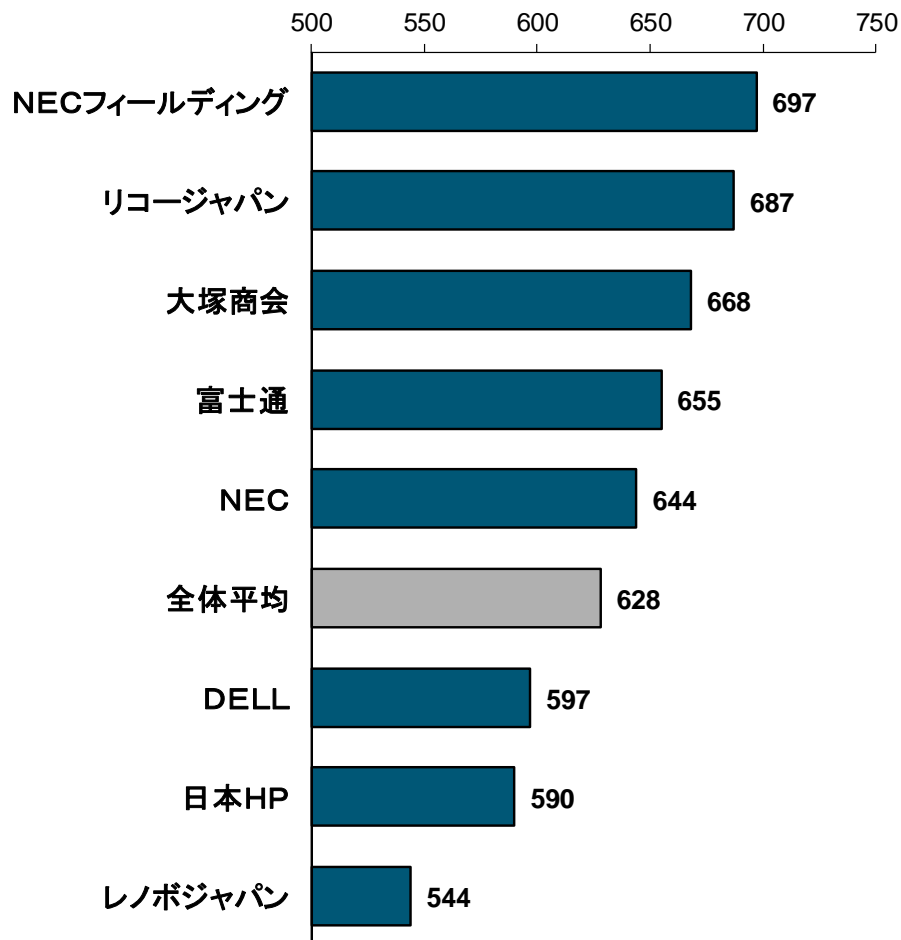
出典: J.D. パワー 2016年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査SM

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 2016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部門】



出典: J.D. パワー 2016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

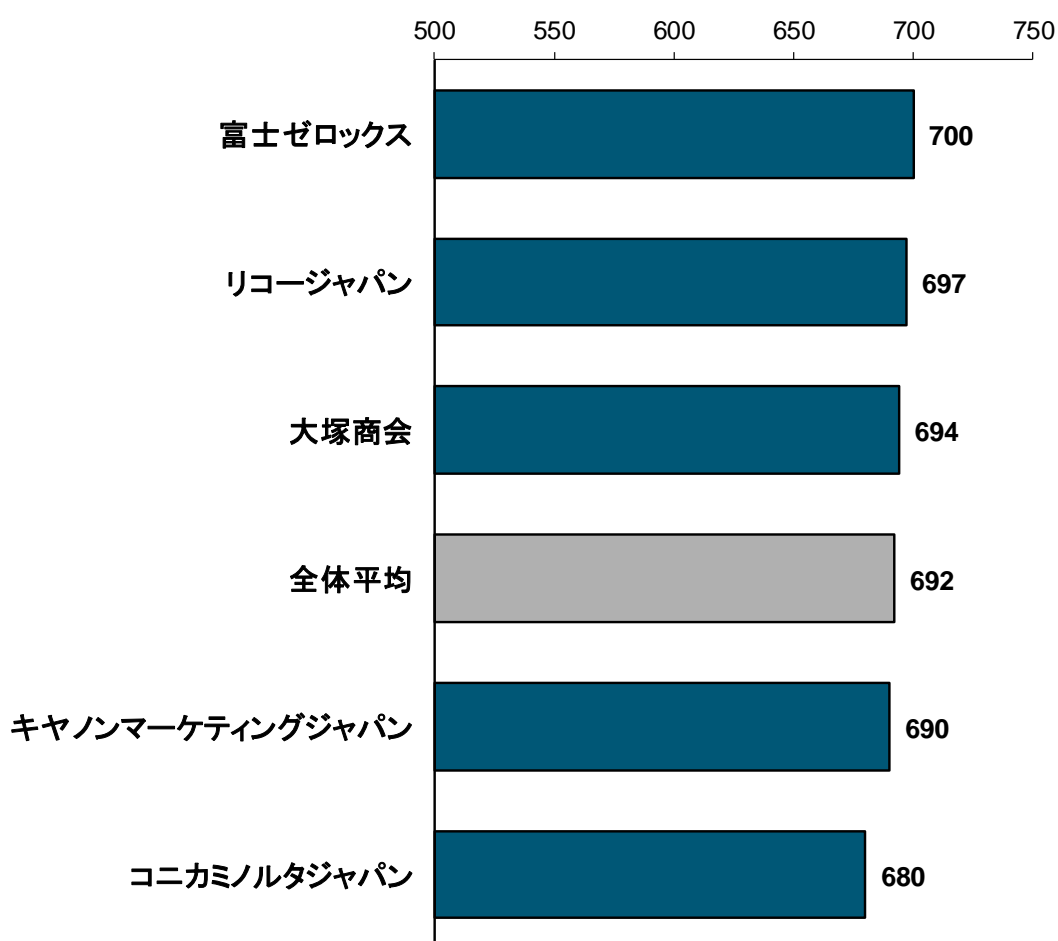
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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 2016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

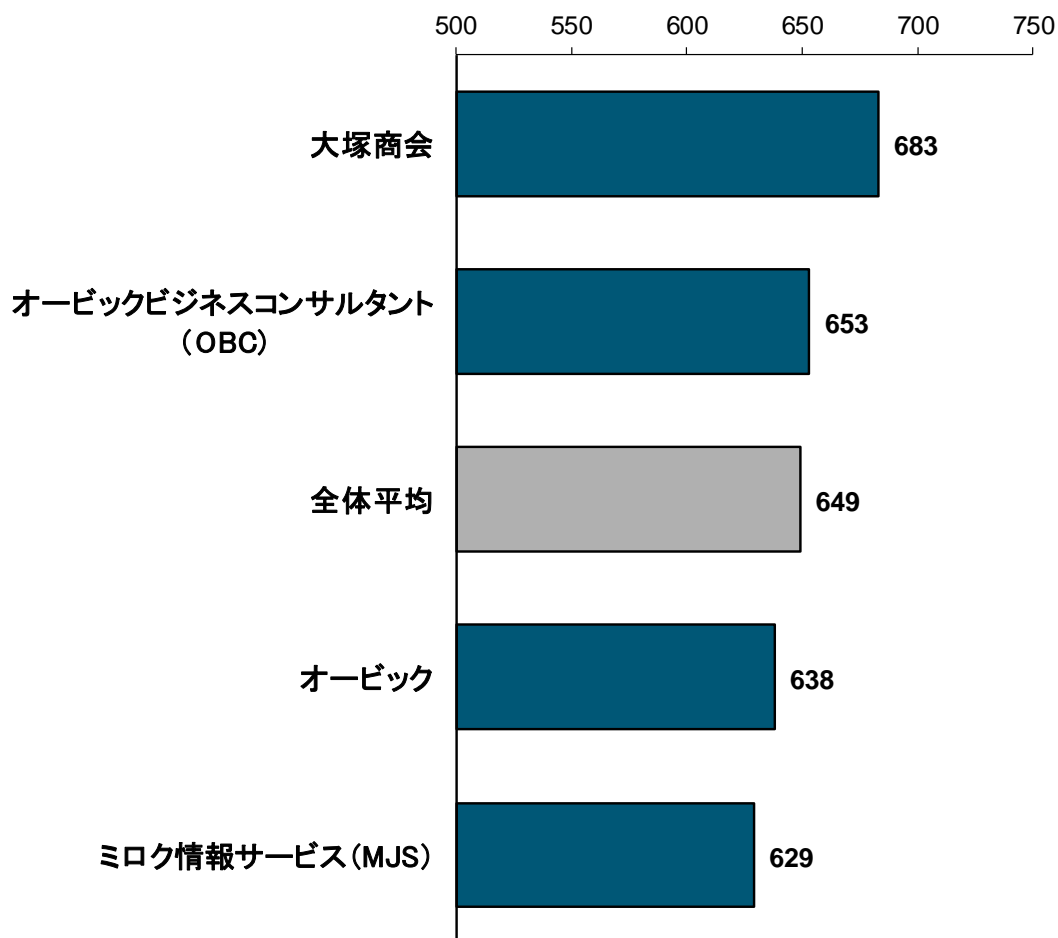
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2016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 2016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。