

報道用資料

2017年6月21日

業界全体で満足度は向上。特にサポート対応の評価改善が顕著

2017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＞

- アスクルが2年振りに総合満足度第1位。イー・クイックス、NetRICOHを含めた上位サービスは昨年から総合満足度が向上
- オフィス用品通販サービスの根幹である商品ラインナップの充実や配送対応の改善に加えて、顧客接点となるサポート対応の充実も今後更に重要

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、2017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。5回目となる今年は2017年4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。

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」（27%）、「配送対応」（26%）、「料金／請求」（19%）、「提供商品／サービス*」（17%）、「サポート対応」（10%）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

◆顧客満足度第1位はアスクル。ランキング上位は昨年から総合満足度が向上◆

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11サービス中、アスクルが総合満足度第1位（628ポイント）となった。アスクルは「ウェブサイト／カタログ冊子」、「提供商品・サービス」の2ファクターで最も高い評価を得ている。第2位は富士ゼロックスインターフィールドのイー・クイックスが626ポイント、第3位はリコー日本のNetRICOHが621ポイントで続いた。これら3社は昨年からの総合満足度が向上した。

◆ランキング上位はサポート対応評価が改善◆

業界全体の総合満足度は昨年からの向上した。取扱商品の品揃え、配送対応といったオフィス用品通販サービスの根幹に関する評価が向上する中、サポート対応の評価が最も大きく向上した。

今年のランキング上位サービスにおいてサポート対応評価で向上がみられた。複数あるサポート・チャネルのうち、コールセンターでは「担当者への電話のつながりやすさ」といったハード面での受電体制だけでなく、ソフト面では「説明のわかりやすさ」等のオペレータースキルに関する評価にも向上がみられた。また、オンラインサポートでは問い合わせへの「対応のはやさ」に加えて、「入力フォームの使いやすさ／わかりやすさ」といった使い勝手に関する評価も改善した。

オフィス用品通販サービスを展開する各社はその成り立ちにおいて様々なバックグラウンドを有している。それぞれの強みを生かすとしても、利用者の満足度を向上し、継続利用を促すためには、ウェブサイトやカタログ冊子の使い勝手、商品ラインナップ、配送対応といった通販サービスの根幹部分の拡充・改善に加え、顧客接点となるサポート対応を充実させることも重要性を増していると言えよう。

*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（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）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 の拠点を持つ。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。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の 4 人の創業者によって率えられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社である XI0 グループの投資先企業のひとつである。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： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

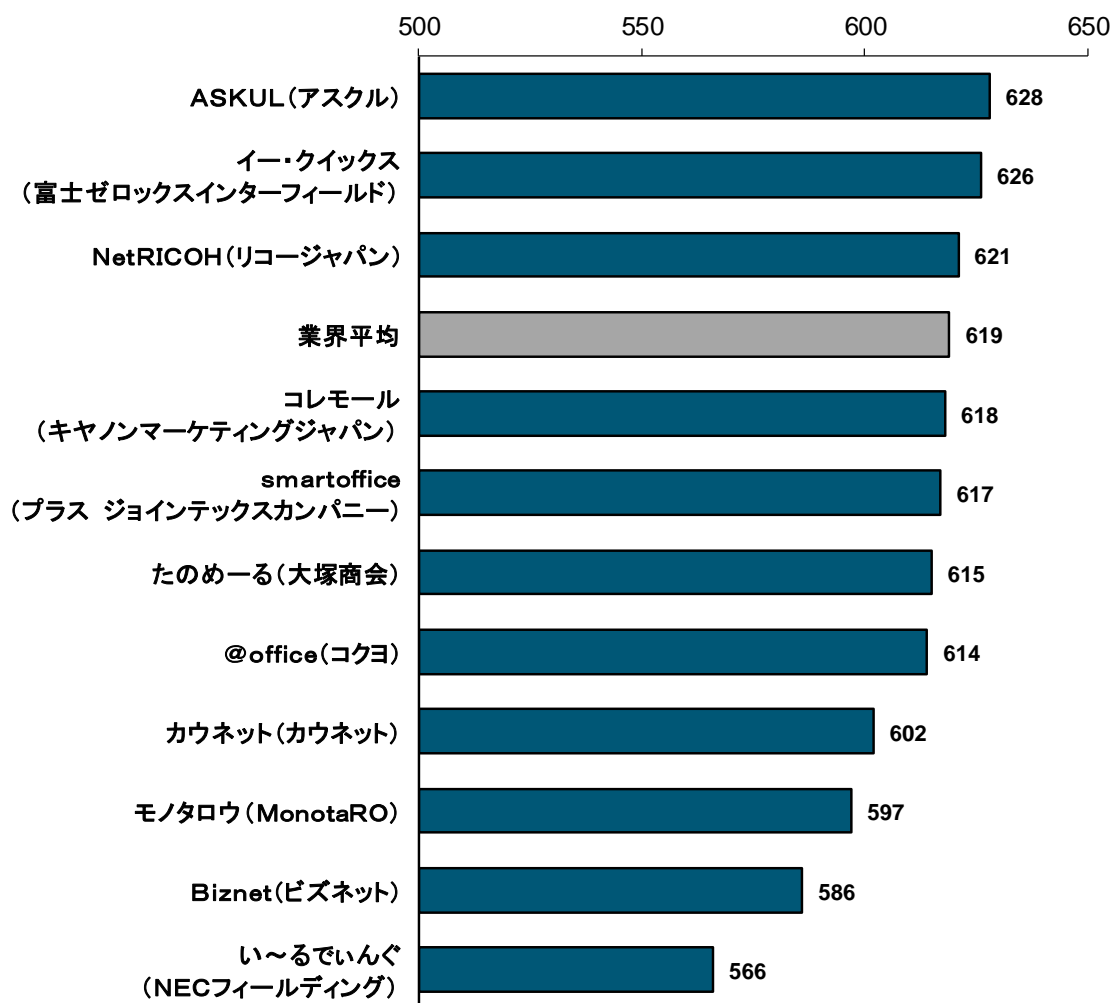
電 話： 03-4550-8060 F A X : 03-4550-8152 e-mail : cc-group@jdpower.co.jp

<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 2017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も含む

* たのめーる (大塚商会)にはMAたのめーるも含む

* カウネット (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

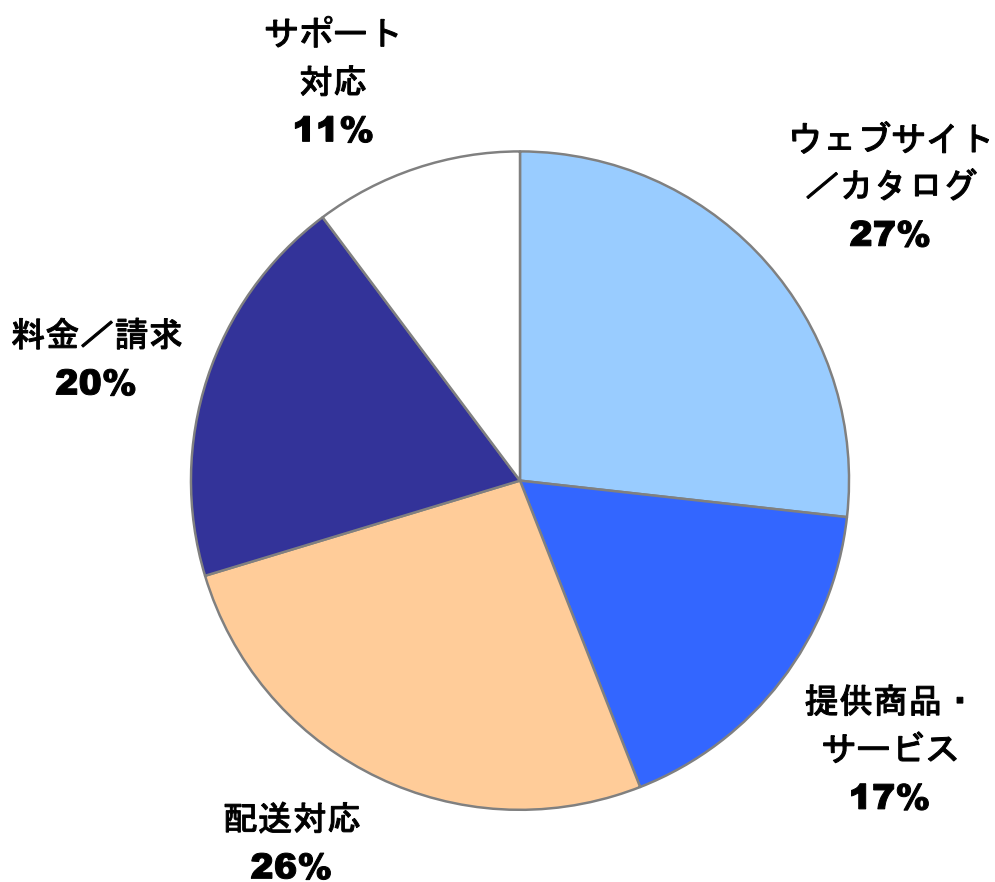
出典: J.D. パワー 2017年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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 2017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、上記出典を明記して下さい。