

2018年10月2日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018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 ～リコージャパン、富士ゼロックス、大塚商会が各部門で総合満足度第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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2018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**の結果を発表した。

各セグメントにおける総合満足度ランキングは下記の通り。

<サーバー部門>

- 第1位：リコージャパン（702ポイント）
- 第2位：富士ゼロックス（694ポイント）
- 第3位：大塚商会（684ポイント）

<PC/タブレット部門>

- 第1位：リコージャパン（695ポイント） 2年連続での総合満足度第1位
- 第2位：大塚商会（694ポイント）
- 第3位：富士通（625ポイント）

<コピー機/プリンター部門>

- 第1位：富士ゼロックス（706ポイント）
- 第2位：大塚商会（704ポイント）
- 第3位：リコージャパン（701ポイント）

<業務ソフト部門>

- 第1位：大塚商会（687ポイント） 3年連続での総合満足度第1位
- 第2位：TKC（678ポイント）
- 第3位：PCA（677ポイント）

◆より「迅速性」が求められる BtoB コールセンター◆

当調査では「電話のつながりやすさ」「問題解決や対応に要した時間」「対応の丁寧さ」「製品知識」等テクニカルコールセンターの対応品質に関する7つの評価項目を設けている。調査の結果、コールセンターに対する満足度に最も影響力が大きい項目は、「問題解決や対応に要した時間（22%）」、次いで「電話のつながりやすさ（20%）」となっている。オペレーターの対応品質面よりも、このような“迅速性”が重要視される傾向は、過去当社で実施した一般消費者向けのコールセンター満足度調査（PC/家電/デジタル製品）と比較しても顕著で、業務継続への影響を抱えた法人顧客は“すぐにつながり、すぐに解決できる”というスピード感をより求めている傾向にあると言える。また、今回の調査で対象としている各部門の総合満足度上位の事業者は、総じて“迅速性”に対する評価が高く、満足度上位事業者と下位事業者で最も評価差が開いている領域ともなっている。

トラブルを抱えた法人顧客に対していかに迅速な対応ができていくかが、BtoB コールセンター満足度の大きな分岐点であるといえる。

一方、全4部門において「電話のつながりやすさ」や「問題解決や対応に要した時間」に対する評価は他の評価項目と比較して相対的に低く、“迅速性”に関しては業界全体としていまだ十分な満足は得られていないと言える。業界全体で迅速対応に向けた体制強化が望まれる。

IT/OA 機器業界を取り巻く市場変化の中、各事業者においては営業や保守サービス等のフロント業務の効率化や構造の変革が進められている。今後もこれらの流れを補完していくための、顧客との「コンタクトセンター」として、コールセンターのようなバックヤードサポート機能の重要性は益々高まっていくであろう。営業や保守担当に直接問い合わせるレベルと同等の迅速性や解決力を要したコンタクトセンターの体制の確立が、市場を勝ち抜く重要なカギとなるだろう。

《J.D. パワー 2018 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概要》

全国の従業員規模 5 名以上の企業を対象に、「サーバー」「PC/タブレット」「コピー機/プリンター」「業務ソフト（ミドルウェアも含む）」の 4 つの製品分野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（製品購入後の故障や障害・トラブル、使い方や設定方法）の応対満足度を明らかにする調査。年に 1 回実施。

■実施期間：2018 年 7 月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答件数：

「サーバー」	1,924 件
「PC/タブレット」	2,177 件
「コピー機/プリンター」	5,109 件
「業務ソフト」	2,106 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”、“コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間”、“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。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

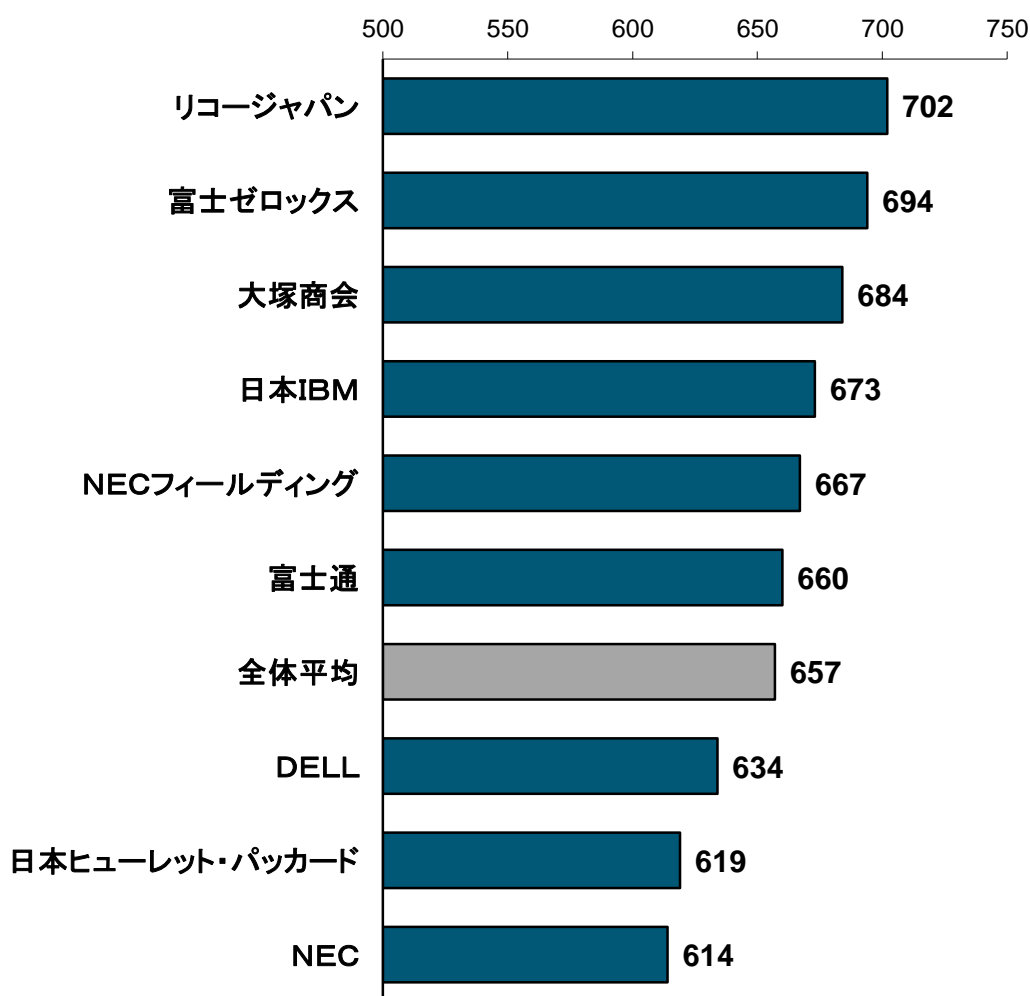
J.D. パワーについて：

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（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968 年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計 16 の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業である XIO グループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018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】



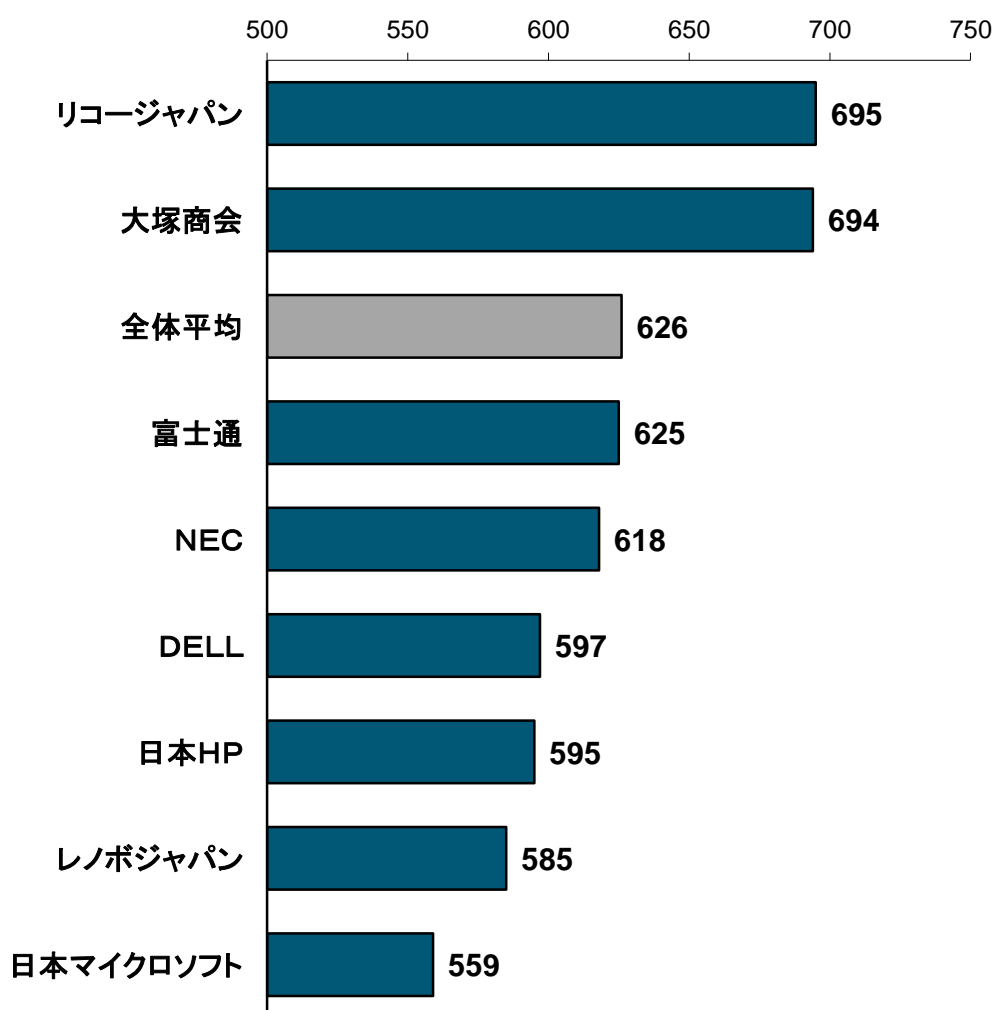
出典: J.D. パワー 2018年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査SM

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 2018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/タブレット部門】



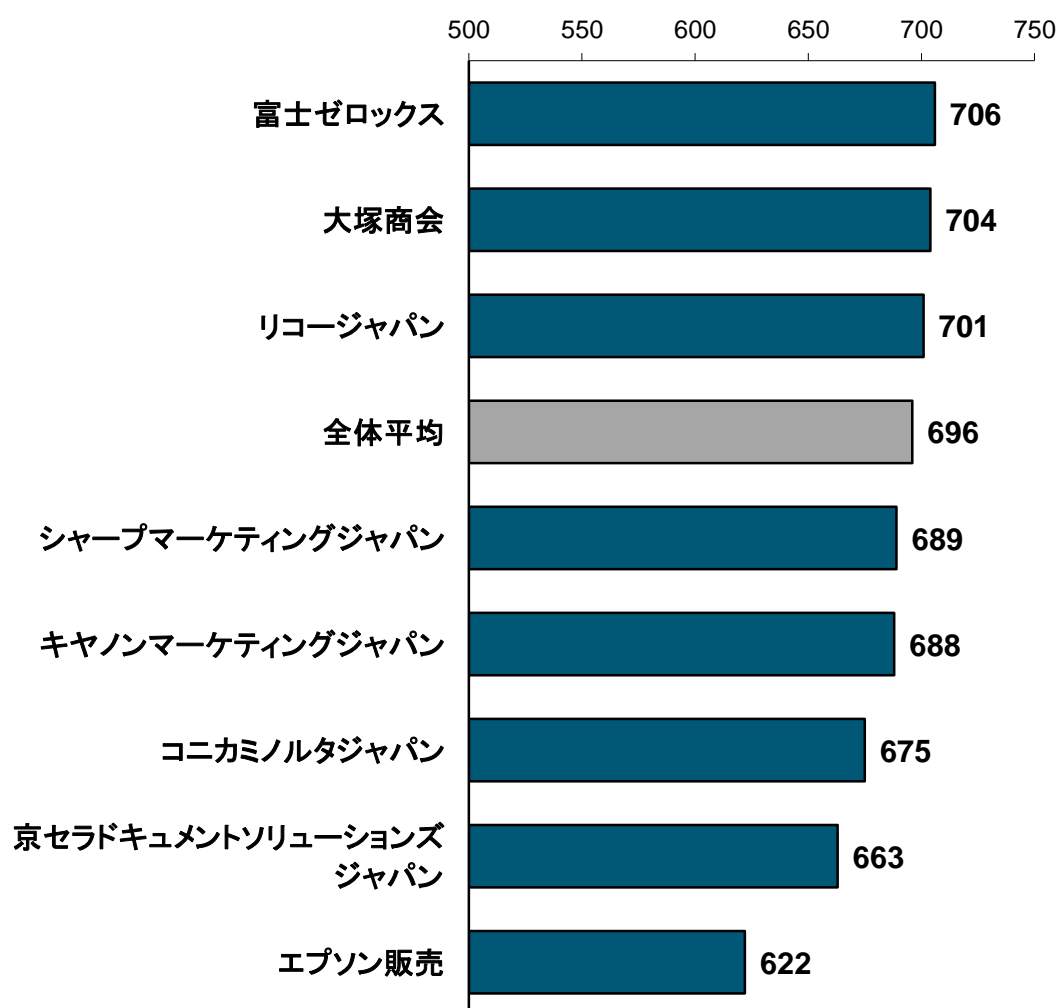
出典: J.D. パワー 2018年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査SM

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 2018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】



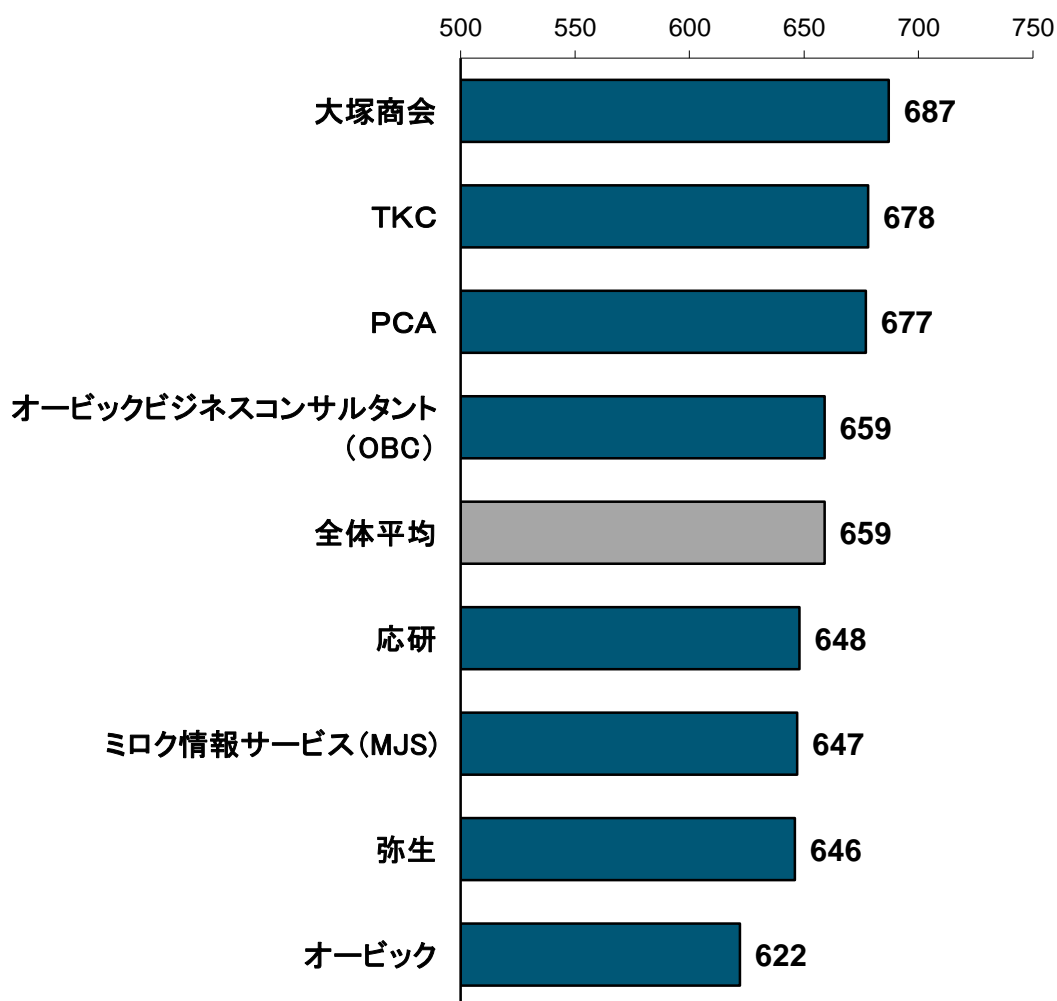
出典: J.D. パワー 2018年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査SM

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 2018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)

【業務ソフト部門】



出典: J.D. パワー 2018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。