

2019年10月9日  
J.D. パワー ジャパン

## **J.D. パワー 2019 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<sup>SM</sup>**

～リコージャパン、富士ゼロックス、PCA 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、**2019 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<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

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（709ポイント）2年連続での総合満足度第1位**

第2位：日本IBM（693ポイント）

第3位：富士ゼロックス（686ポイント）

### <PC/タブレット部門>

**第1位：リコージャパン（694ポイント）3年連続での総合満足度第1位**

第2位：大塚商会（674ポイント）

第3位：DELL（621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（710ポイント）2年連続での総合満足度第1位**

第2位：リコージャパン（707ポイント）

第3位：大塚商会（686ポイント）

### <業務ソフト部門>

**第1位：PCA（687ポイント）**

第2位：オービックビジネスコンサルタント（656ポイント）

第3位：大塚商会（655ポイント）

当調査は4つのIT製品分野を対象に、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、その満足度を聴取しているが、各製品分野において事業者間の評価差が最も大きい評価項目は4分野共通して「電話のつながりやすさ」であった。加えて、「電話のつながりやすさ」は相対的に他の評価項目と比較すると満足度が低い項目となっており、オペレーターと会話できるまでの待ち時間は事業者間の優劣が大きく、また業界全体で顧客から高い満足を得られていない要素と言える。

コールセンターの回線混雑緩和に向けた施策の一つとして、電話以外による解決手段、FAQ等のサポートウェブサイトやメールフォーム・チャット等のオンライン問い合わせ機能といったデジタルサポートの利用促進が期待される。しかし、実際の利用状況を見ると、サポートサイトの利用は各製品で約2割～3割、オンライン問い合わせの利用は約1割～2割となっており、利用している企業はまだ少ない。コールセンターの運営効率化や待ち時間に

対する顧客の不満解消に向けても、これらデジタルによるサポート機能の拡充はもちろん、いかに顧客に利用してもらえよう普及させるかがカギとなるだろう。

《 J.D. パワー 2019 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<sup>SM</sup> 概要 》

年に一回、全国の従業員数 5 名以上の企業を対象に、「サーバー」「P C / 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）の応対満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 4 回目の実施となる。

■実施期間：2019 年 7 月	■調査方法：郵送調査
■調査回答件数：	
サーバー	：1,701 件
P C / タブレット	：1,971 件
コピー機 / プリンター	：4,598 件
業務ソフト	：2,027 件

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

**【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。**

《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: release@jdpa.com

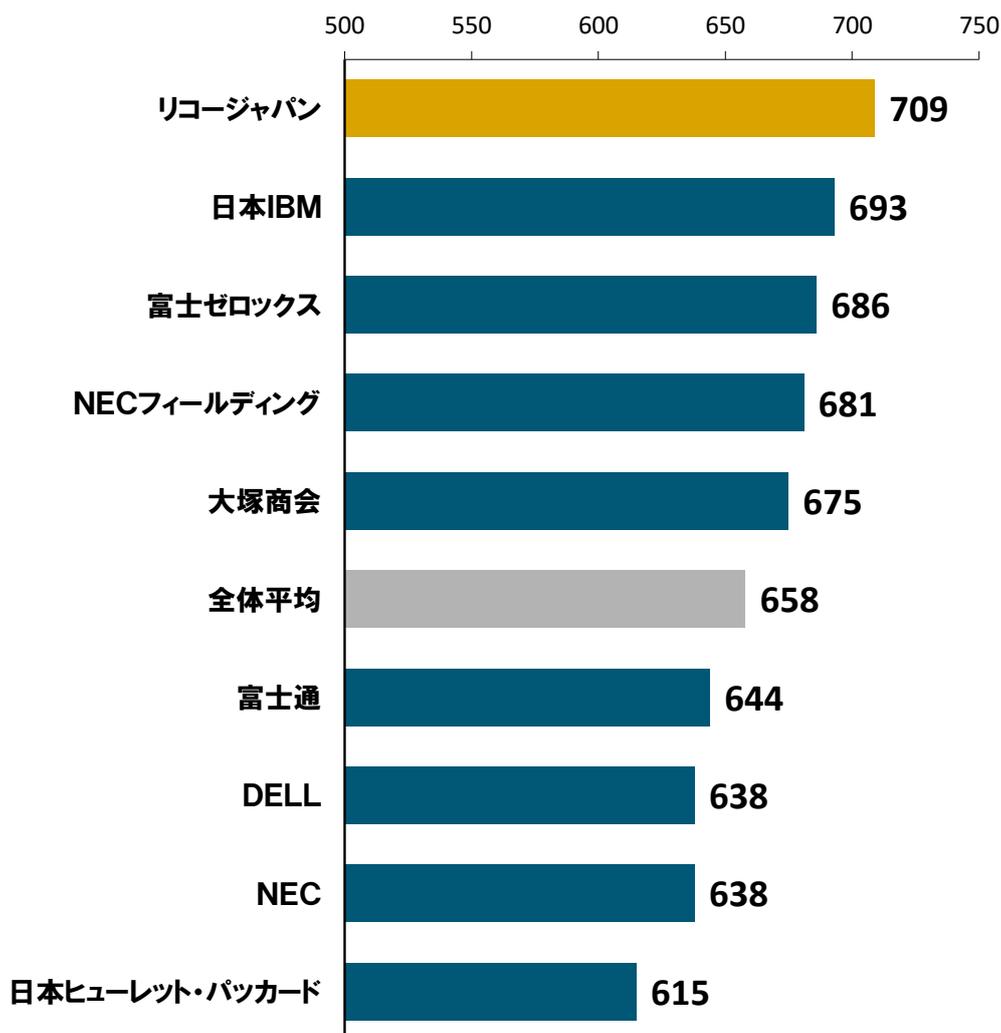
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー 2019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<sup>SM</sup>

## 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 2019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<sup>SM</sup>

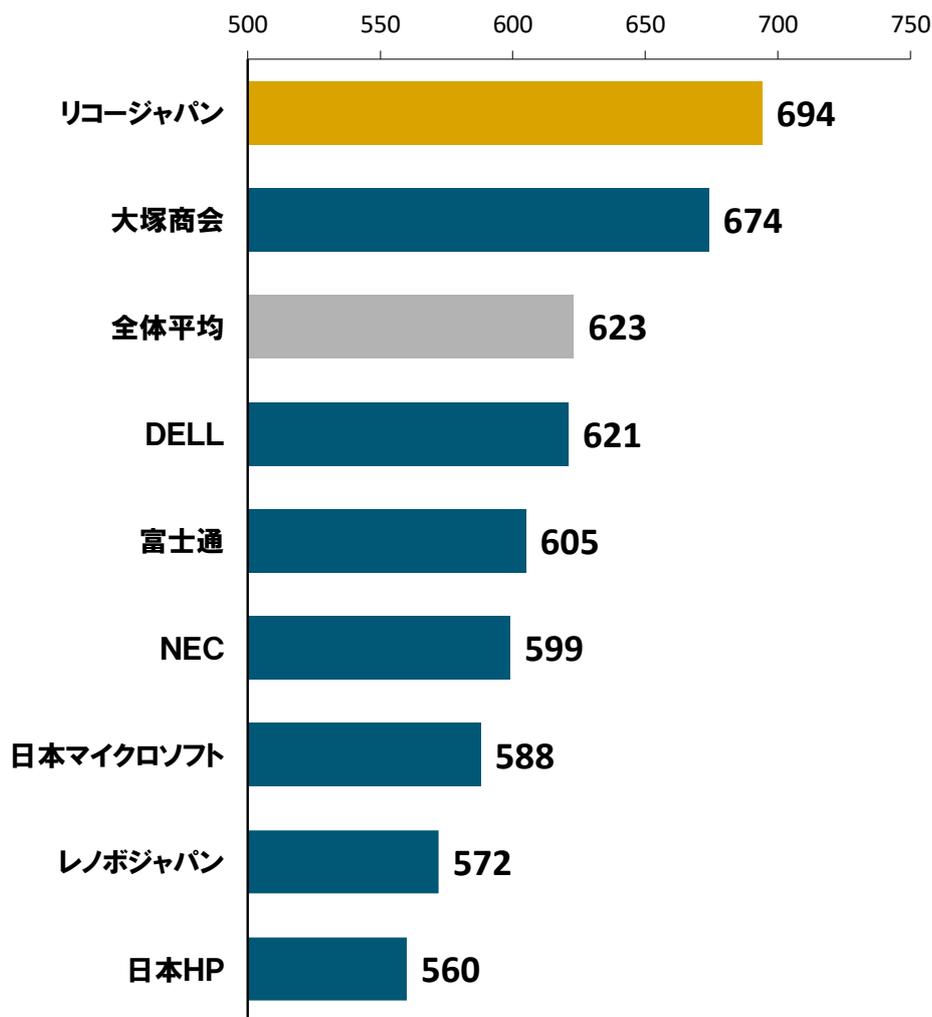
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2019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<sup>SM</sup>

## 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 2019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<sup>SM</sup>

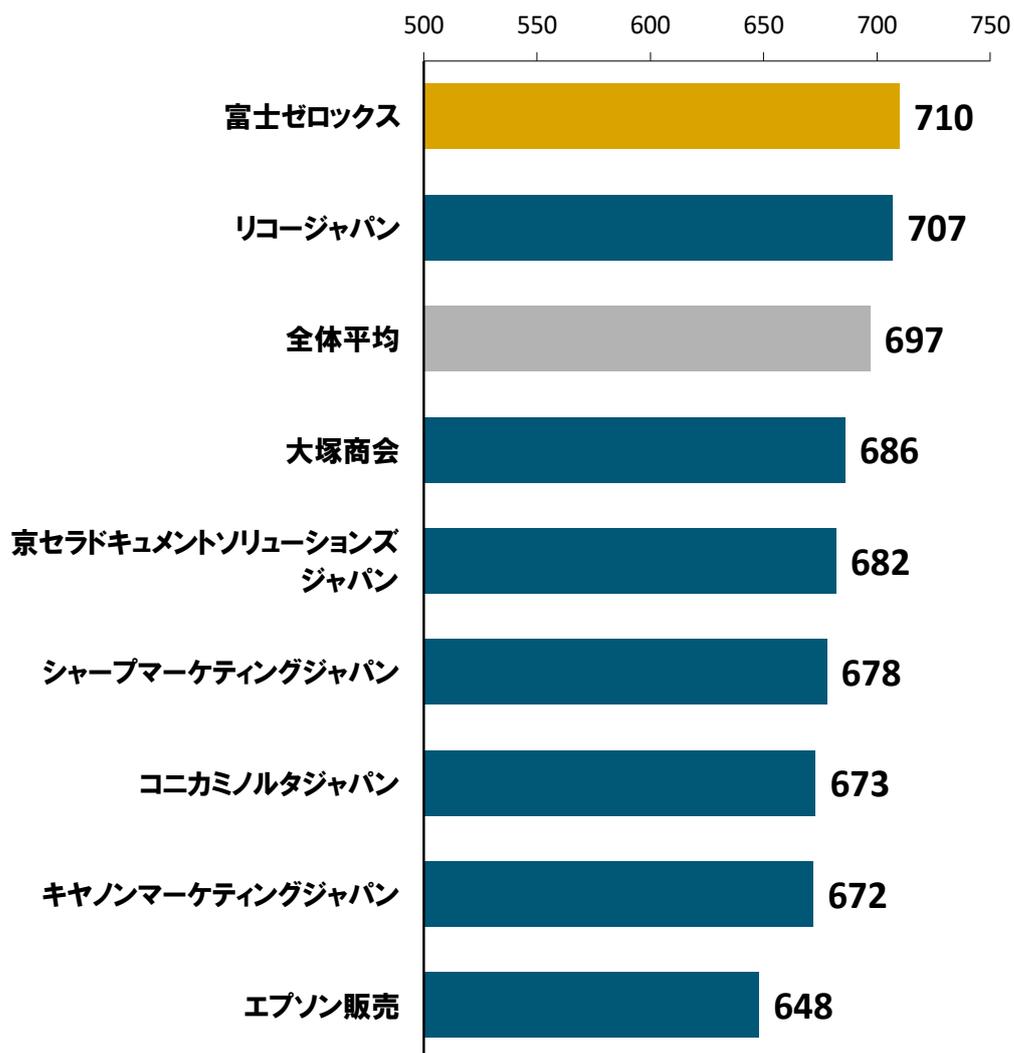
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2019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<sup>SM</sup>

## 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】



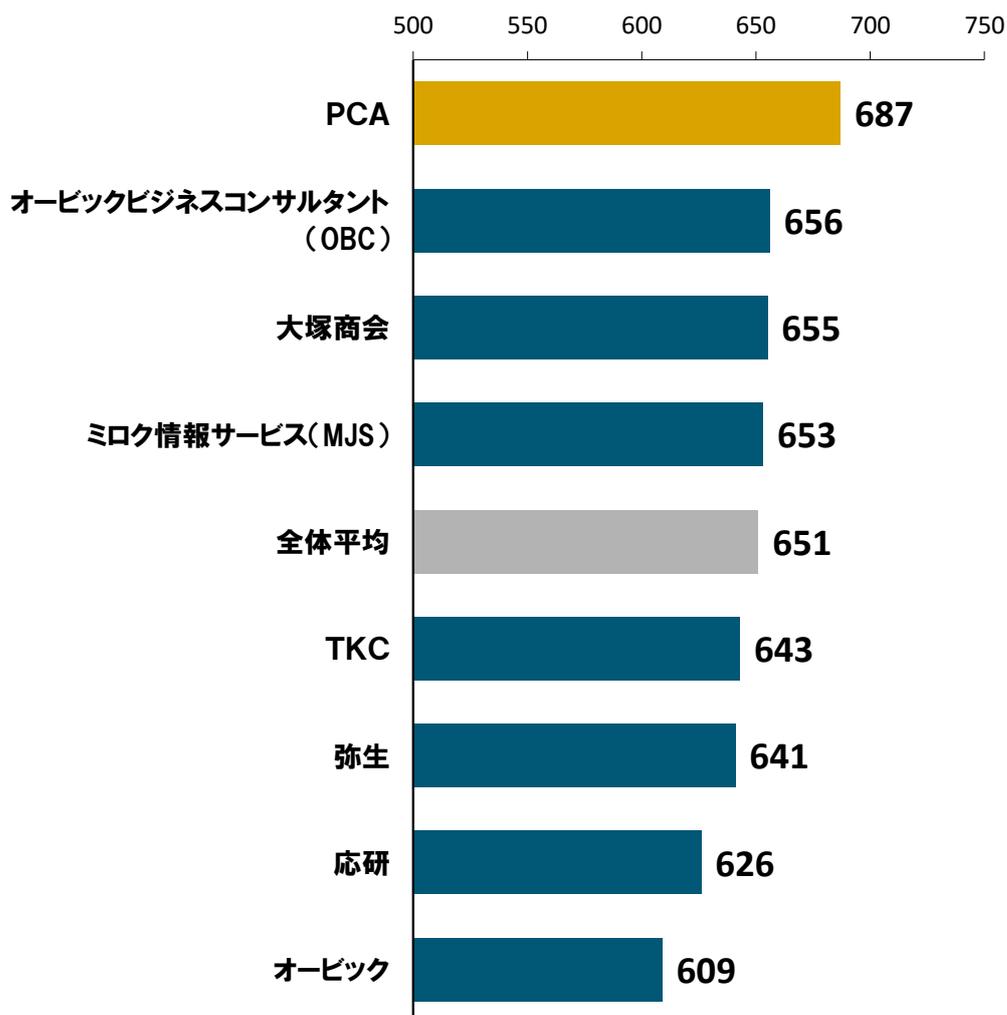
出典: J.D. パワー 2019年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

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、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2019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<sup>SM</sup>

## 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 2019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<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、上記出典を明記してください。