

2019年6月19日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

～Amazon Business が第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年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：Amazon Business（659ポイント）

ランキング対象9サービス中、総合満足度第1位。

「ウェブサイト／カタログ」「提供商品／サービス」「料金／請求」の3ファクターで最高評価。

第2位：イー・クイックス（654ポイント）

第3位：たのめーる（653ポイント）

本年の調査では業界全体で「サポート対応」の満足度が昨年よりやや低下した。サポートチャネル別にみると「コールセンター」および「オンライン」におけるサポート対応のスコアがともに昨年から-7ptとなっており、「コールセンター」では調査対象となった9社の通販サービスのうち5社のサービスで、「オンライン」では7社のサービスで評価低下が見られている。詳細項目ごとの評価内訳をみると、コールセンター、オンライン共通して“対応の早さ”や“説明のわかりやすさ”といった項目で満足度が低下している。また、請求や支払といった料金面に関する問い合わせ利用がどちらも昨年から増加している傾向にあり、このような利用要件において評価低下が目立っている。一部の事業者においては、商品価格や送料といった料金変更等に際しての問い合わせが増え、その対応の影響があったことも推察される。

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うち約4割がコールセンターやオンラインによるサポートを利用しており、このような非対面による有人サポートを利用する事業所は多い。加えて、オフィス用品通販サービスを利用している事業所の6割強はその担当販売店／代理店には決まった営業担当者はいないと回答しており、コールセンターやオンラインによるサポート機能は顧客との重要なサービス接点ともいえる。また、オフィス用品通販サービスの継続利用意向と満足度の関係を見ると、現在利用している通販サービスを今後も利用し続けたいという層と続けたくないという層では、「サポート対応」に対する満足度に最も大きな開きが見られており、サポートの巧拙は継続意向を大きく左右する要素ともなっている。

商品選定から注文、物流、支払といった一連の通販サービス利用フローにおける顧客コミュニケーションを担う最前線機能として、コンタクトセンターの一層の体制強化・底上げが求められる。

《J.D. パワー 2019年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM》

国内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、今年で7回目となる。

■実施期間：2019年4月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象及び回答数：全国の従業者数5名以上規模の事業所 3,800件

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）。↓次頁に続く

各ファクターの総合満足度への影響力は、「配送対応」(27%)、「ウェブサイト／カタログ」(26%)、「提供商品／サービス*」(19%)、「料金／請求」(19%)、「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

【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

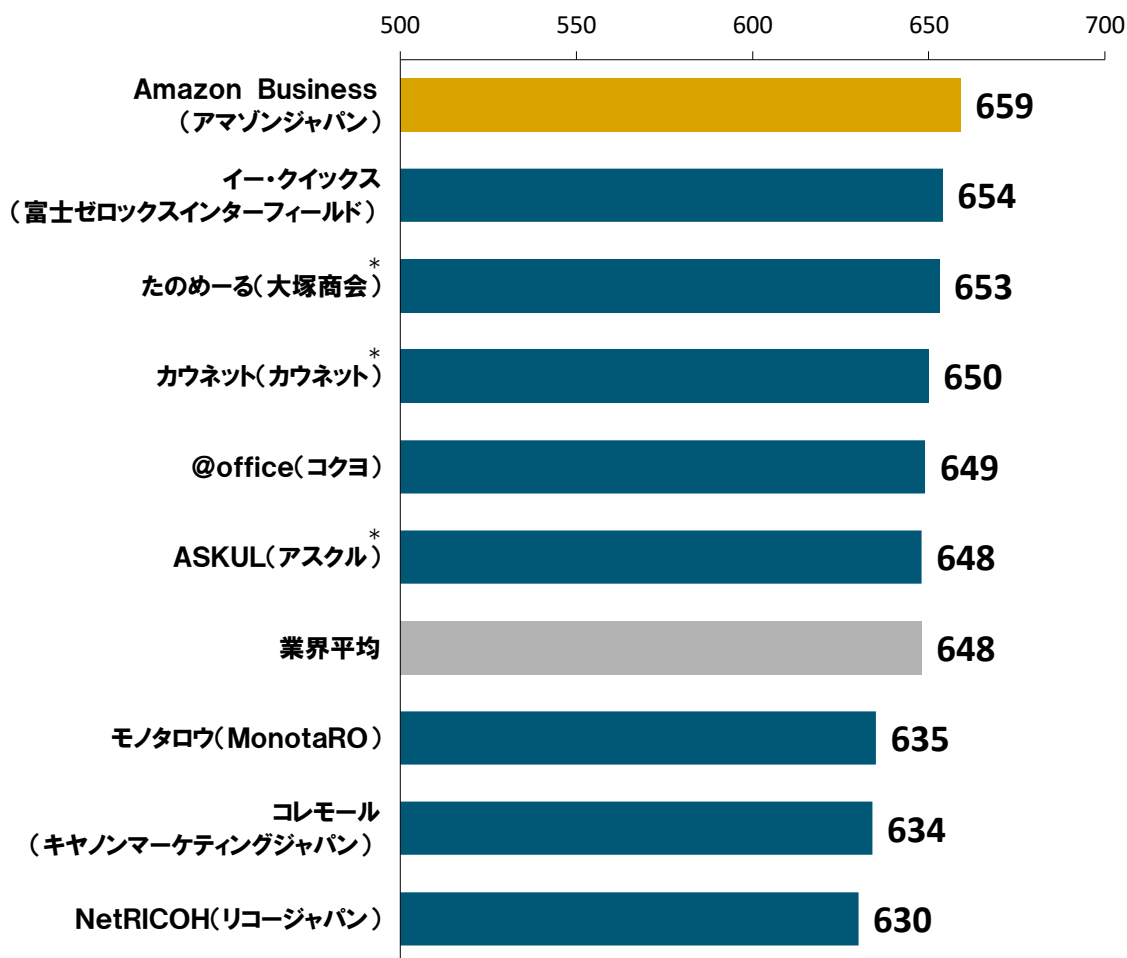
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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トメサ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、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
 - * 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
 - * たのめーる(大塚商会)にはMAたのめーるも含む
- ()内は運営会社名

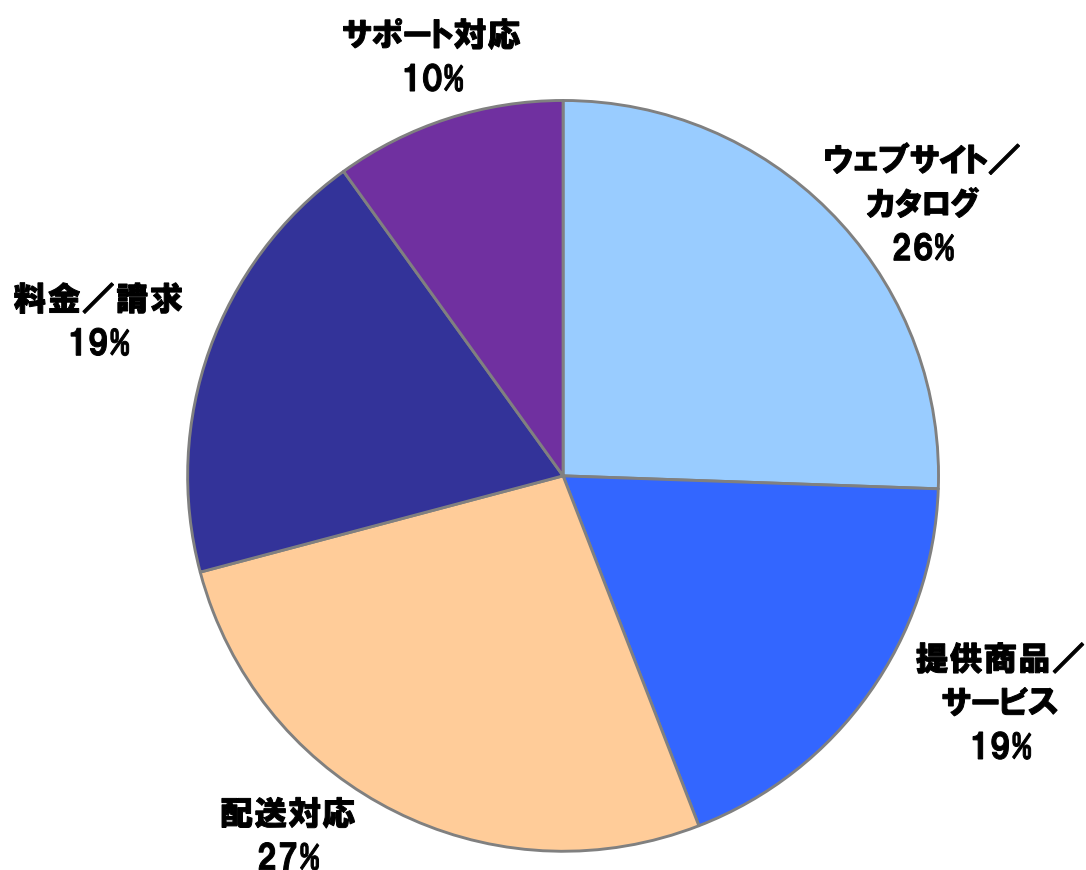
出典: J.D. パワー 2019年オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2019年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



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019年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ください。