



# Press Release

報道用資料

2015年5月26日

## 満足度上位と下位企業の対応に明らかな差

### 2015年コールセンター満足度調査

#### <当資料の要約>

- 金融4業界が上位を独占。4年連続の損害保険会社にその他金融3業界が迫る勢い
- コールセンターの接続状況「一回で繋がった」割合が前年比上昇
- 総合満足度上位と下位企業では対応に明らかな差

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、2015年コールセンター満足度調査の結果を発表した。

当調査は、直近1年以内に企業のコールセンターに問い合わせをした一般消費者を対象に、企業のコールセンターに対する満足度を聴取するとともに、各種活動実態を調べたものである。2015年3月にインターネット調査を実施し、12,899人から回答を得た。今回調査対象となった業界は前年調査同様に下記の通りである。

調査対象業界： パソコン関連メーカー・家電・電気製品メーカー、インターネットサービスプロバイダー、銀行、証券会社、生命保険会社、損害保険会社、クレジットカード会社、携帯電話事業者、自動車メーカー。 加えて、参考業界として通信販売会社。

満足度の測定にあたっては、コールセンター利用時に経験する領域（＝ファクター）を予め設定し、各ファクターに関連する詳細項目への評価を基に1,000点満点で算出している。各ファクターが総合満足度に与える影響度は、「担当者／オペレーター」（67%）、「自動音声案内」（33%）であった。（カッコ内は影響度）。

### ◆総合満足度は損害保険会社が4年連続トップ獲得も、他業界が僅差で追随◆

評価対象となった業界の中で最も総合満足度が高かったのは2012年の調査開始から4年連続で損害保険会社であった。また今回も、順位の入替わりはあったものの、総合満足度評価対象9業界の上位4位を前回に引き続き、損害保険会社、生命保険会社、証券会社、銀行の金融4業界が独占する結果となった。特に上位の3業界、損害保険会社、生命保険会社、証券会社の差はほとんどなく、1位の損害保険会社と3位の証券会社の差は1,000点満点中3ポイントであった。

損害保険会社が今まで総合満足度でトップ評価であった大きな要因はそのオペレーター対応のレベルの高さにあり、過去3回の調査ではファクター別満足度の「担当者／オペレーター」の満足度で2位に10ポイント前後の差をつけてトップであったが、今回初めて生命保険会社に「担当者／オペレーター」の満足度のトップ評価を譲る結果となった。損害保険会社の「担当者／オペレーター」の満足度は生命保険会社に2ポイントしか差がなく、ハイレベルであることには変わりはないが、金融4業界の「担当者／オペレーター」の満足度は4業界中一番評価の高い生命保険会社と一番低い証券会社とで1,000点満点中7ポイント差という僅差まで来ており、金融業界全体のオペレーター対応のレベルが向上してきたと見てよいだろう。

オペレーター対応の詳細項目として6項目あるが、前回調査ではそのうちの5項目、前々回調査では6項目すべてにおいて、損害保険会社がトップ評価を受けていたが、今回は1項目のみが9業界中トップ評価で、それ以外の5項目はそれぞれ生命保険会社、証券会社、銀行にトップを譲る結果となっている。

### ◆総合満足度上位企業と下位企業で対応実態に大きな差◆

今回、総合満足度の全業界平均は前年調査の631点を15ポイント上回る646点となったが、その要因の一つとして考えられるのはコールセンターへの接続状況「一回で繋がった」割合の上昇である。「一回で繋がった」と回答した人の割合は前回調査の70%から今回は6ポイント上昇して76%となった。調査対象となった9業界93社の総合満足度上位10社、下位10社の「一回で繋がった」割合を比較すると、上位10社の平均は87%、下位10社の平均は70%と顕著な差が見られ、上位企業群ほど接続率の改善、向上に取り組んでいると推測される。

満足度水準が高くなればなるほどロイヤルティ（その企業の商品・サービスを今後も継続して利用する意向、その企業やその企業の商品やサービスを他者に推奨する意向）が高くなり、低くなればなるほどロイヤルティは顕著に下がることがこの調査ではわかっており、コールセンターの満足度如何によって、既存顧客維持、新規顧客の獲得に貢献することが可能である一方、既存顧客を離反させる可能性がうかがえる。このことからコールセンターは、もはや企業にとってのコストセンターではなく、売上を左右する重要なチャネルの1つと位置付けて、コールセンター満足度の向上・改善に積極的に取り組む必要があるようだ。

\*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。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネス拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要など詳細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)

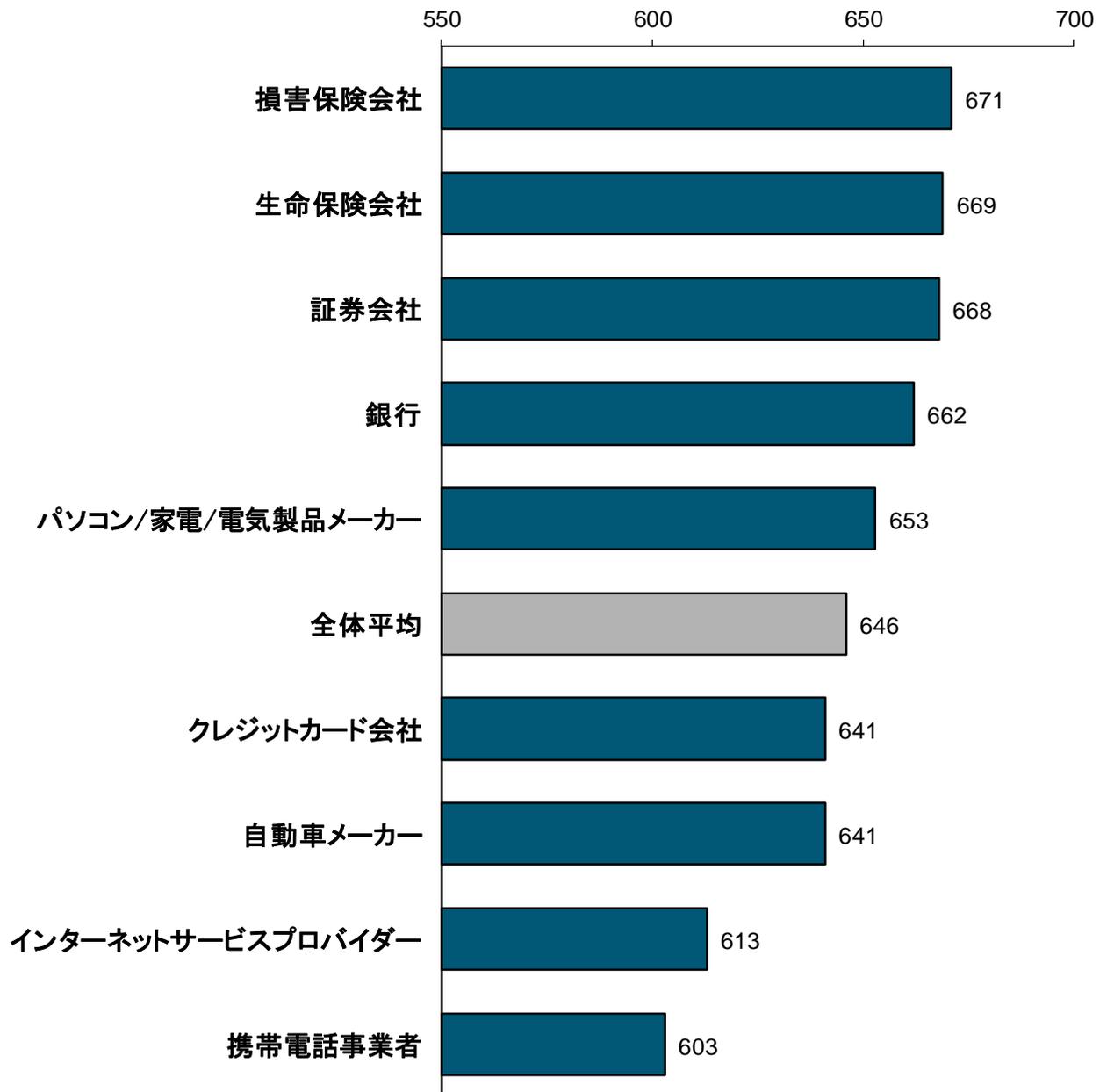
電 話: 03-4550-8060 F A X: 03-4550-8152 e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2015年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)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年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 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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 業種別トップ3企業

(五十音順。ランキング順ではありません。)

パソコン/家電/  
電気製品メーカー

アップル

東芝

パナソニック

インターネットサービスプロバイダー

eo光

コミュファ光

J:COM NET

銀行

新生銀行

ソニー銀行

みずほ銀行

証券会社

SMBC日興証券

野村證券

松井証券

生命保険会社

ソニー生命

三井住友海上あいおい生命

メットライフ生命

損害保険会社

アメリカンホーム保険会社

ソニー損害保険

三井住友海上火災保険

クレジットカード会社

アメリカン・エクスプレス・  
インターナショナル, Inc.

ビューカード

三井住友カード

※ランキング対象はサンプル数が100以上の企業で、対象企業が  
4社未満の産業は発表対象外

調査対象となった企業・ブランドの一覧は次ページ

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年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 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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 調査対象企業・ブランド一覧

パソコン・家電・電気製品メーカー 企業名	銀行 企業名	生命保険会社 企業名
アップル	イオン銀行	アクサ生命
エイサー	ジャパンネット銀行	アフラック
HP	新生銀行	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命
NEC	住信SBIネット銀行	オリックス生命
EPSON(セイコーエプソン)	ソニー銀行	かんぽ生命
キヤノン	みずほ銀行	ジブラルタ生命
シャープ	三井住友銀行	住友生命
ソニー	三菱東京UFJ銀行	全労済
ダイキン工業	ゆうちょ銀行	ソニー生命
デル	楽天銀行	第一生命
東芝	りそな銀行	東京海上日動あんしん生命
パナソニック	*じぶん銀行	日本生命
日立製作所	*埼玉りそな	三井住友海上あいおい生命
富士通		明治安田生命
レノボ		メットライフ生命
携帯電話事業者 企業名	クレジットカード会社 企業名	損害保険会社 企業名
au	アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.	あいおいニッセイ同和損害保険
NTTdocomo	イオンクレジット	アクサ損害保険
Softbank	オリエントコーポレーション(オリコ)	アメリカンホーム保険会社
	クレディセゾン	イーデザイン損害保険
	JCB	SBI損害保険
	ジャックス	JA共済
	セディナ	セゾン自動車火災保険
	セブン・カードサービス	全労済
	トヨタファイナンス	ソニー損害保険
	ビューカード	損害保険ジャパン日本興亜
	三井住友カード	チューリッヒ保険会社
	三菱UFJニコス	東京海上日動火災保険
	楽天カード	三井住友海上火災保険
インターネットサービスプロバイダー 企業名	証券会社 企業名	
@nifty	SMBC日興証券	三井ダイレクト損害保険
eo光	SBI証券	*AIU損害保険
au one net	大和証券	*共栄火災海上保険
OCN	野村証券	*富士火災海上保険
コミュファ光	松井証券	
J:COM NET	マネックス証券	
So-net	みずほ証券	
BIGLOBE	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	
BBIQ	楽天証券	
ぷらら		

\*の付いている企業・ブランドは少数サンプル

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年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 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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。