

2018年6月28日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年法人向けオフィス用品通販サービス顧客満足度調査 ～キヤノンのコレモールが総合満足度第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年法人向けオフィス用品通販サービス顧客満足度の結果を発表した。

対象となった11サービス中、キヤノンマーケティングジャパンの“コレモール”が総合満足度第1位（668ポイント）となった。コレモールは「配送対応」、「料金／請求」の2ファクターで最も高い評価を得ている。2位は今年から対象となった“Amazon Business（アマゾンビジネス）”で666ポイント、3位はコクヨの“@office（あっとオフィス）”で658ポイントと続いた。

◆今後も重要性が益々高まるサポート対応◆

今年の調査では大きく順位を上げた通販サービスが目立った。1位のコレモールは昨年4位、3位の@officeは昨年6位、5位のカウネットは昨年7位からのランクアップとなった。

3サービスに共通する特徴として、サポート対応に関する評価が昨年から大きく向上しており、中でもコールセンターおよびオンラインでのサポート対応が改善している。例えばコールセンターでは「担当者への電話のつながりやすさ」といった受電体制に加えて「言葉遣いの丁寧さ」や「対応のはやさ」等のオペレーターに関する評価でも向上がみられた。また、オンラインサポートにおいては問い合わせへの「対応のはやさ」で改善がみられている。

業界各社が商品ラインナップやサービスの拡大を進める中、サポートの重要性は益々高まるであろう。本年調査でも、顧客の半数以上が今後期待することとして“サポート対応の強化”を挙げている。サポート品質の強化に向けた取り組みが一層求められる。

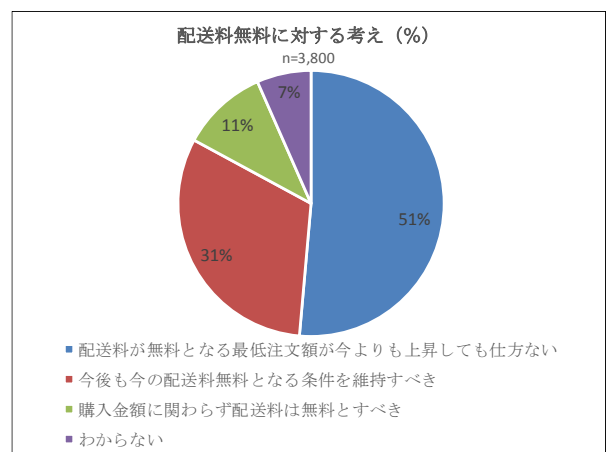
◆半数が配送料無料となる最低注文額の値上げを許容◆

法人向けオフィス用品通販サービスの配送料の形態は各社様々である。送料無料の最低注文額は300円～3,000円と通販サービスによって差があり、注文額に関わらず一律無料としているものもある。

現在利用している通販サービスに対し配送料が無料となる最低注文額の上昇（または設定）への許容度合いを聴取したところ、全体の約半数が許容を示す結果となった。

そのうち、許容できる最低注文額の上昇額として「500円程度」が47%、「1,000円程度」が36%となっている。毎月の購入額が5,000円未満といった小口注文層においても4割以上が容認を示しており、また、注文金額によらず送料無料の通販サービスにおいても利用者の3割～4割が最低注文額の上昇や設定に容認を示す回答をしている。

昨今の物流コストを取り巻く環境変化の中、多くの利用者が配送料の見直しに対して一定の理解を示していることが伺える。



出典：J.D. パワー 2018年
法人向けオフィス用品通販サービス顧客満足度調査

《J.D. パワー 2018年法人向けオフィス用品通販サービス顧客満足度調査概要》

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の、今年で6回目となる。計3,800件の事業所の回答を得た。

■実施期間：2018年4月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：全国の従業者数5名以上規模の事業所

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」（25%）、「配送対応」（25%）、「料金／請求」（20%）、「提供商品／サービス*」（19%）、「サポート対応」（11%）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

*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。

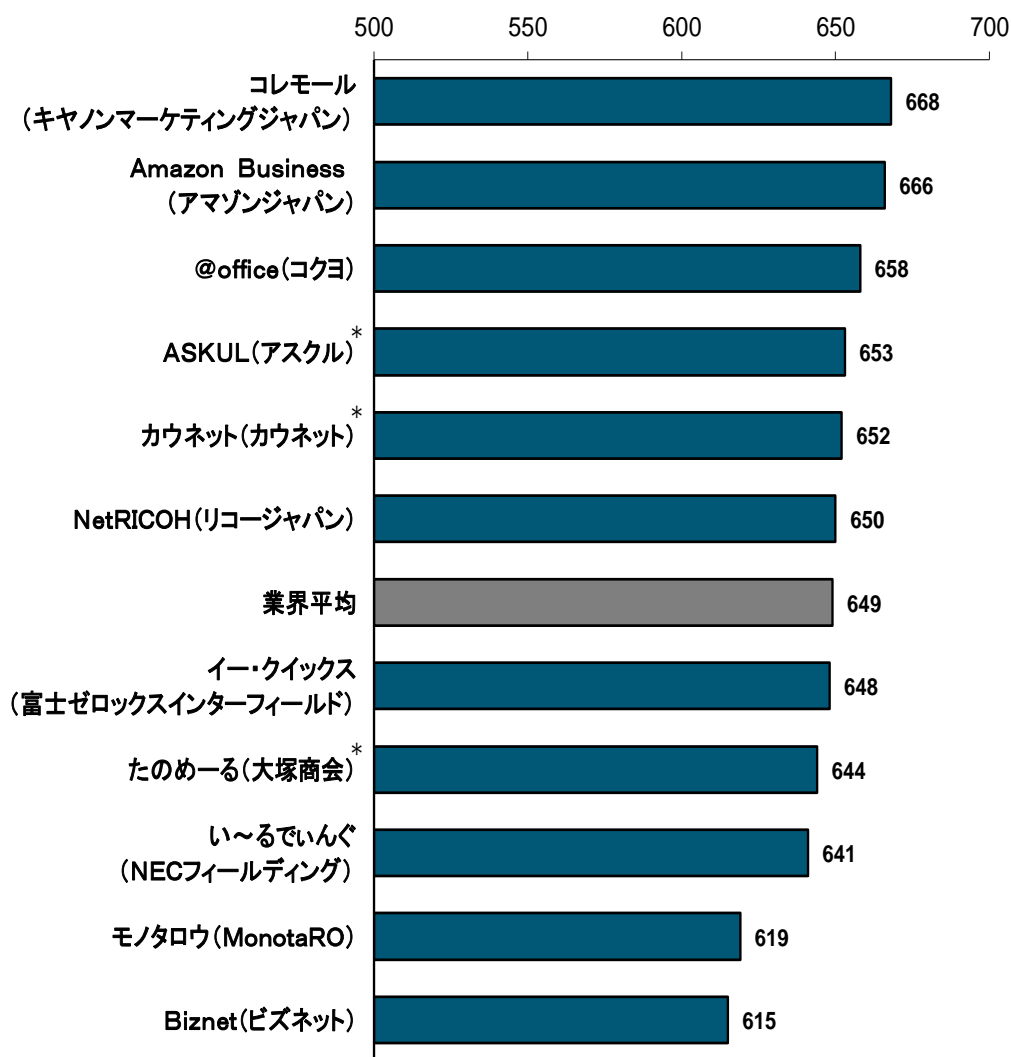
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）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

* 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

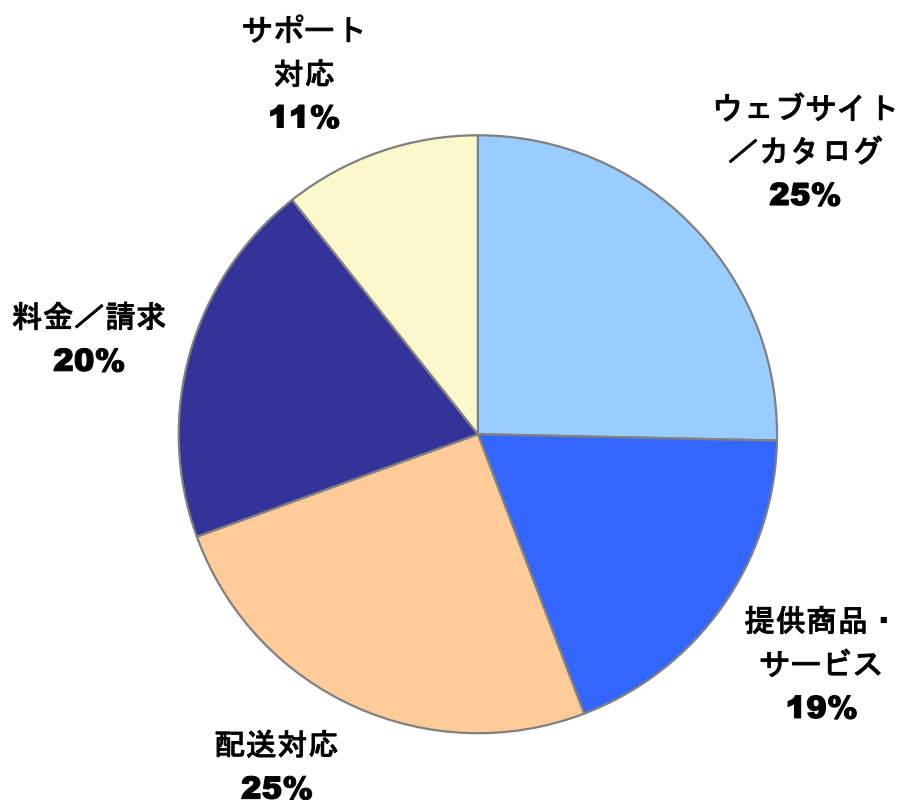
出典: J.D. パワー 2018年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査SM

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 2018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



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 2018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。