



# Press Release

報道用資料

2014年6月10日

## コールセンターの対応品質への期待値上昇

### 2014年コールセンター満足度調査

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、2014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。2012年から毎年実施しており、今回で第三回目の実施となる。本年は、2014年4月にインターネット調査を実施し、12,001人から回答を得た。調査対象となった業界は下記の通りである。

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」（70%）、「自動音声案内」（30%）であった。（カッコ内は影響度）。

### **◆コールセンター満足度はロイヤルティ・推奨意向向上に貢献◆**

当調査では、コールセンターを利用した企業の商品・サービスを今後も利用したいと思うか、またその企業を知人・友人や家族に勧めようと思うかを聞いており、コールセンターへの満足度と企業へのロイヤルティの関係、推奨意向との関係を分析している。その結果、ロイヤルティに関しては、コールセンターへの満足度が1,000点満点中800点以上と特に高い層の59%が、非常にそう思うと回答し、一方で満足度の低下に伴い、その割合は低下し、満足度が500点未満と特に低い層においては、7%であった。同様に、推奨意向に関しても、コールセンターへの満足度が1,000点満点中800点以上と特に高い層の27%が、非常にそう思うと回答し、満足度が500点未満と特に低い層においては、3%と顕著な低下を見せた。このようにコールセンターの満足度が高い人はその企業の商品・サービスへのロイヤルティも高いという傾向は過去二回実施と同じ状況であったが、今年は推奨意向に関しても、同様の傾向が見られることがわかった。この結果から、コールセンターは高い顧客満足度を保つことによって、その企業の商品やサービスの継続利用促進、ならびに満足度の高い顧客を介した新規顧客獲得に寄与し、企業そのものの利益に貢献する機能があることが窺える。

### **◆他チャネル併用者の増加◆**

当調査では、コールセンター利用前後で対象企業が提供する他のチャネル（FAX、郵送、ホームページ掲載情報、インターネット経由のサポート、メール、SNSの企業公式アカウント、窓口・支店、その他）を利用したかどうかを聴取しているが、今回、コールセンター利用前に他のチャネルを利用した人の割合は、昨年実施の調査から7.4ポイント増えて24%となった。他チャネルの中でもホームページ掲載情報、インターネット経由のサポートの利用増加が見られ、コールセンターに連絡してくる時点では既に、ある程度の情報を把握している、あるいは

インターネット経由で手続きをしようと試みたが完了しなかった等、コールセンターでは他チャネルで得られなかった情報が得られることや、他チャネルで解決できなかったことが解決できるといった、コールセンターへの期待値が高い顧客が増加していると推測される。コールセンターを利用する理由としては全体の半数以上が「直接話せば確実に用件を済ませられるから」、また4割近くが「迅速に解決できるから」と回答しており、コールセンター利用前に企業ホームページ等を利用する顧客が増加していることも併せて考えると、コールセンターにおいては顧客の要望や求める情報を的確に捉え、且つ、迅速に対応することのできる質の高いサービスが期待されていることがわかる。

### ◆金融4業界が総合満足度上位4位を独占◆

今回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調査開始から3年連続で損害保険会社であったが、今回、証券会社が昨年の6位から順位を大きく上げ2位にランクインし、「担当者／オペレーター」「自動音声案内」というファクター別満足度で見ると、「自動音声案内」では総合満足度1位の損害保険会社を5ポイント上回り証券会社が1位となった。また、銀行が昨年5位から4位に順位を上げたことにより、総合満足度評価対象9業界の上位4位を損害保険会社、証券会社、生命保険会社、銀行の金融4業界が独占する結果となった。

\*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の拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、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。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、ブラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界27カ国に約17,000人の従業員を有する。詳細はウェブサイト [www.mhfi.com](http://www.mhfi.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： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町

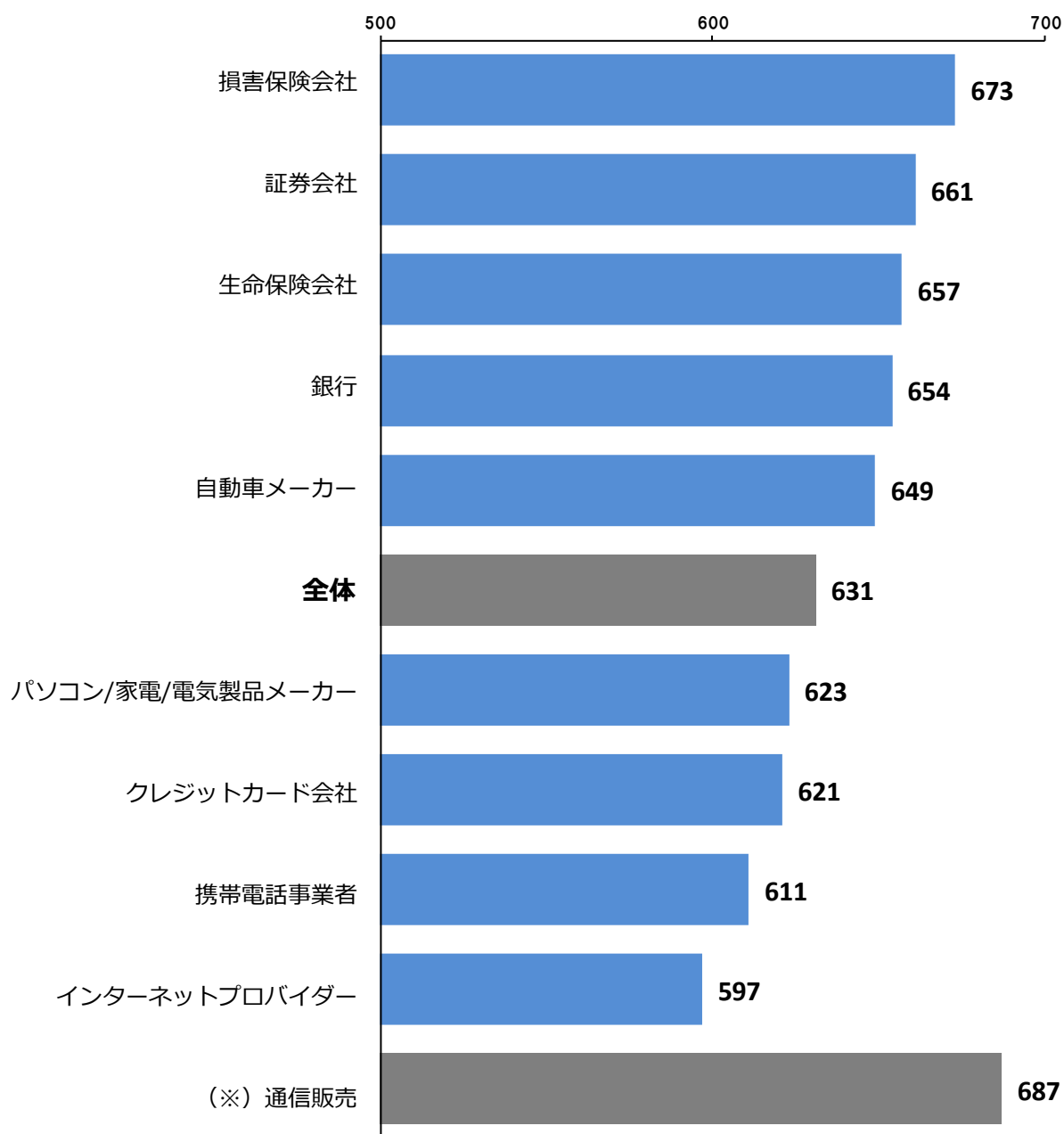
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2014年 コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 業界満足度ランキング (1,000ポイント満点)



(\*)は参考業界のため、ランキング対象外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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 2014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 2014年 コールセンター満足度調査<sup>SM</sup>

## 産業別トップ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	インターネットサービスプロバイダー
アップル	@nifty
EPSON(セイコーエプソン)	au one net
HP(ヒューレット・パッカード)	ぶらら
銀行	証券会社
新生銀行	SBI証券
ソニー銀行	野村證券
三井住友銀行	三菱UFJモルガン・スタンレー証券
生命保険会社	損害保険会社
NKSJひまわり生命	セゾン自動車火災保険
住友生命	東京海上日動火災保険
東京海上日動あんしん生命	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	
三井住友カード	
三菱UFJニコス	

※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

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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 2014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。