

2年以内にパソコンのサポートサービスを利用したことがある20代～70代の全国男女1240人に聞いた

## 「パソコンのサポートサービスの満足度調査」

**サポートサービスの総合満足度はパナソニックが79.4%で第1位に**

**電話でのサポートの「つながりやすさ」はパナソニック、「適切さ」は東芝**

**メールでのサポートの「回答の早さ」はNEC、「適切さ」はエプソンダイレクト**

**WEBでのサポートの「見やすさ」はNEC、「分かりやすさ」はパナソニックが優位！**

総合マーケティング支援を行なう株式会社ネオマーケティング(所在地:東京都渋谷区)では、世の中の動向をいち早く把握するために、独自で調査を行なっております。今回、2015年5月29日(金)～6月2日(火)の5日間で2年以内にパソコンのサポートサービスを利用したことがある20歳～79歳の男女1240人を対象に「パソコンのサポートサービスの満足度」をテーマにしたインターネットリサーチを実施いたしました。

### <調査背景>

社会人にとって欠かせないツールであるパソコン。7月29日(水)に「Windows10」が発売されることをきっかけに、夏のボーナスでパソコンを購入する方が増えるかと思えます。様々なメーカーのパソコンが発売されている中で、パソコン選びの基準として、製品の機能やコストパフォーマンスなどがポイントとして挙げられますが、パソコンのサポートサービスもパソコン全体の評価を決める重要な要素となるのではないのでしょうか。そこで今回は、2年以内にパソコンのサポートサービスを利用したことがある20歳～79歳の男女1240人を対象に「パソコンのサポートサービスの満足度調査」を実施いたしました。報道の一資料として、ぜひご活用ください。

### 【調査概要】

1. 調査の方法:株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEBアンケート方式で実施
2. 調査の対象:アイリサーチ登録モニターのうち、2年以内にパソコン及びタブレットのサポートサービスを利用したことがあり、パナソニック、エプソンダイレクト、東芝、NEC、富士通、ソニー、マウスコンピューター、HP、Lenovo、ASUS、Acer、Apple、DELLのいずれかのパソコン及びタブレットを利用している全国の20歳～79歳の男女を対象に実施
3. 有効回答数:1240人
4. 調査実施日:2015年5月29日(金)～2015年6月2日(火)

### ◆「パソコンのサポートサービスの満足度調査」調査結果

#### ■サポートサービスの「総合満足度」はパナソニックが79.4%で第1位に

第2位は「東芝」78.1%、第3位は「Apple」74.6%と外資メーカーもランクインする結果に。

#### ■電話でのサポートの「つながりやすさ」はパナソニック72.8%、「対応の適切さ」は東芝78.0%

つながりやすさの満足度では、「パナソニック」72.8%、「エプソンダイレクト」69.7%、「東芝」と外資メーカーの「HP」が61.8%となりました。対応の適切さの満足度では、「東芝」78.0%が第1位となりました。

#### ■メールでのサポートの「回答の早さ」はNEC86.0%、「回答の適切さ」はエプソンダイレクト83.9%

メールでの問い合わせへの回答の早さの満足度では、「NEC」86.0%が第1位となりました。回答の適切さでは、「エプソンダイレクト」83.9%、「NEC」76.7%、「パナソニック」75.8%の順となりました。

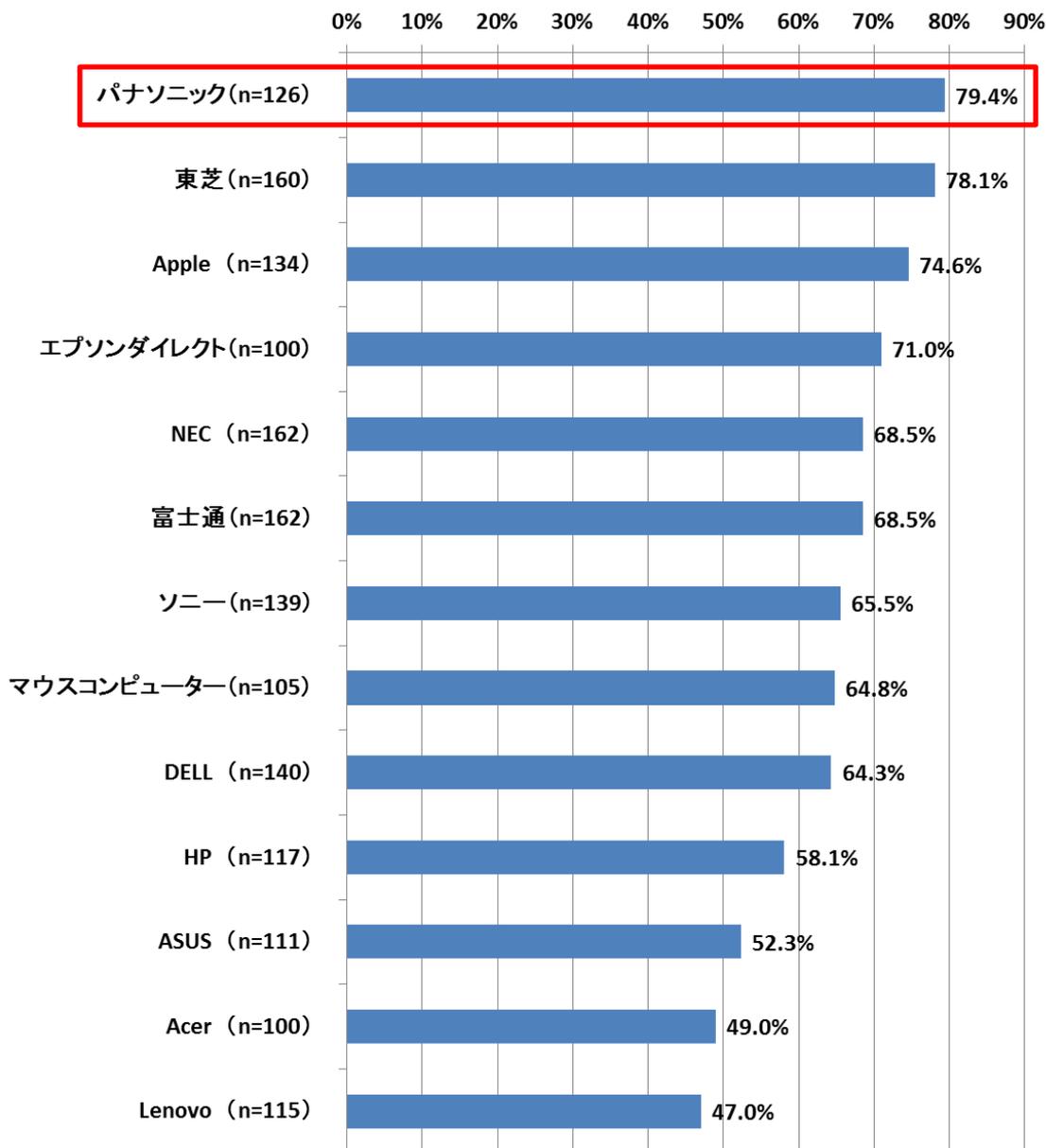
#### ■WEBでのサポートの「見やすさ」はNEC77.8%、「分かりやすさ」はパナソニック72.1%が優位！

サポートページの見やすさの満足度では、「NEC」77.8%が第1位となりました。外資メーカーでは、「Apple」70.6%、「DELL」64.3%、「Acer」54.5%の満足度が高い結果に。分かりやすさでは、「パナソニック」72.1%、「富士通」69.6%、「NEC」68.9%の順となりました。外資メーカーでは、「Apple」64.7%、「Acer」57.6%、「DELL」50.0%がトップ3にランクインしています。

■サポートサービスの総合満足度はパナソニックが79.4%で第1位に  
第2位は東芝78.1%、第3位はApple74.6%と外資メーカーも健闘！

Q1.あなたが利用した、サポートサービスの総合満足度についてお答えください。(単数回答)【n=1240】

【総合満足度】満足度=「満足」+「やや満足」

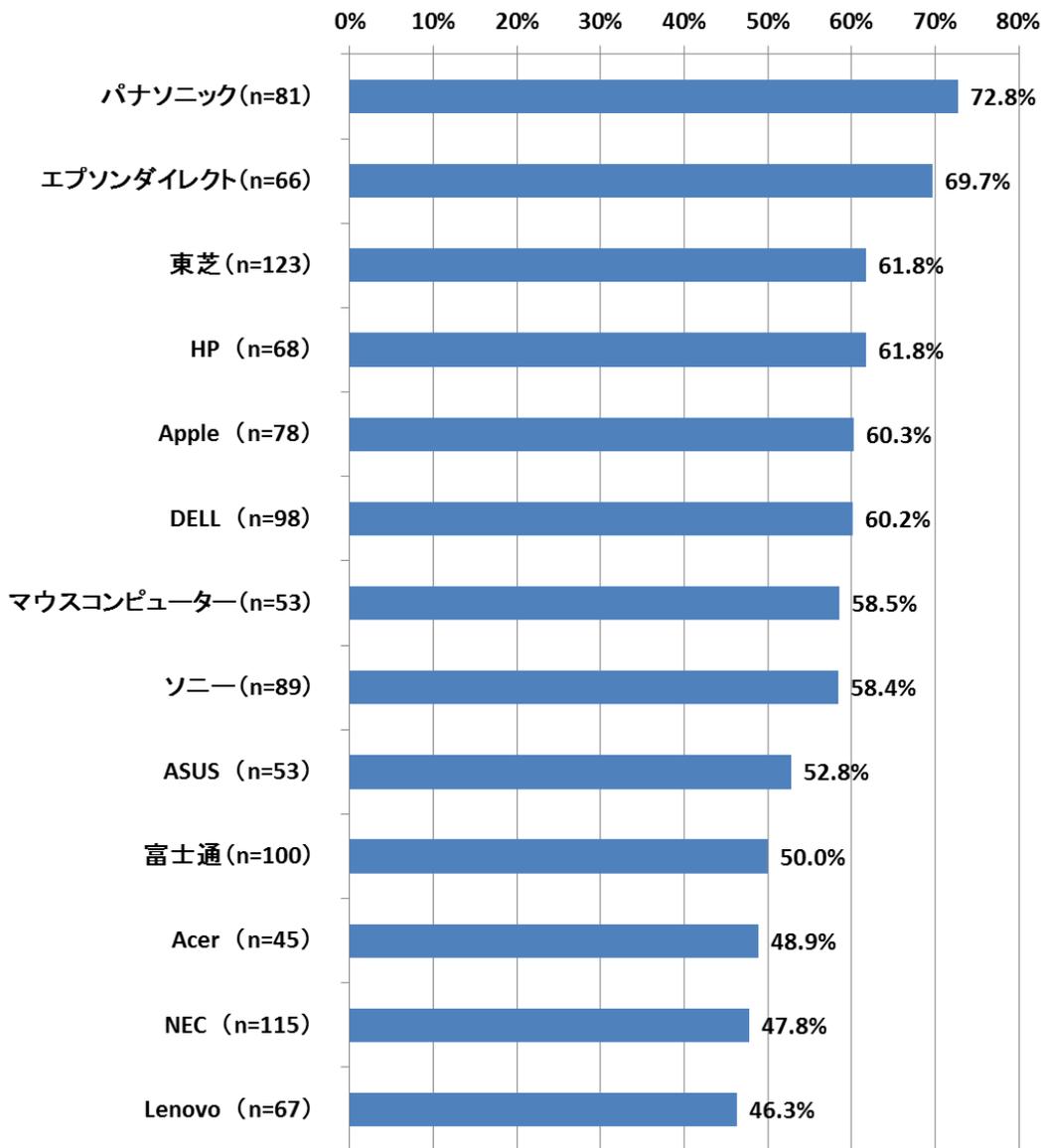


サポートサービスの総合満足度についてお聞きしたところ、第1位は「パナソニック」79.4%、第2位は「東芝」78.1%という結果となりました。また、国内メーカーがトップ2を占める中、外資メーカーである「Apple」74.6%が第3位にランクインしています。国内メーカーのみならず、外資メーカーもサポートサービスに力を入れているのかもしれない。

■電話でのサポートの「つながりやすさ」はパナソニック 72.8%、「適切さ」は東芝 78.0%  
コールセンターでのつながりやすさはパナソニックが 72.8%で第 1 位  
次いでエプソンダイレクトが 69.7%、東芝と外資メーカーの HP が 61.8%

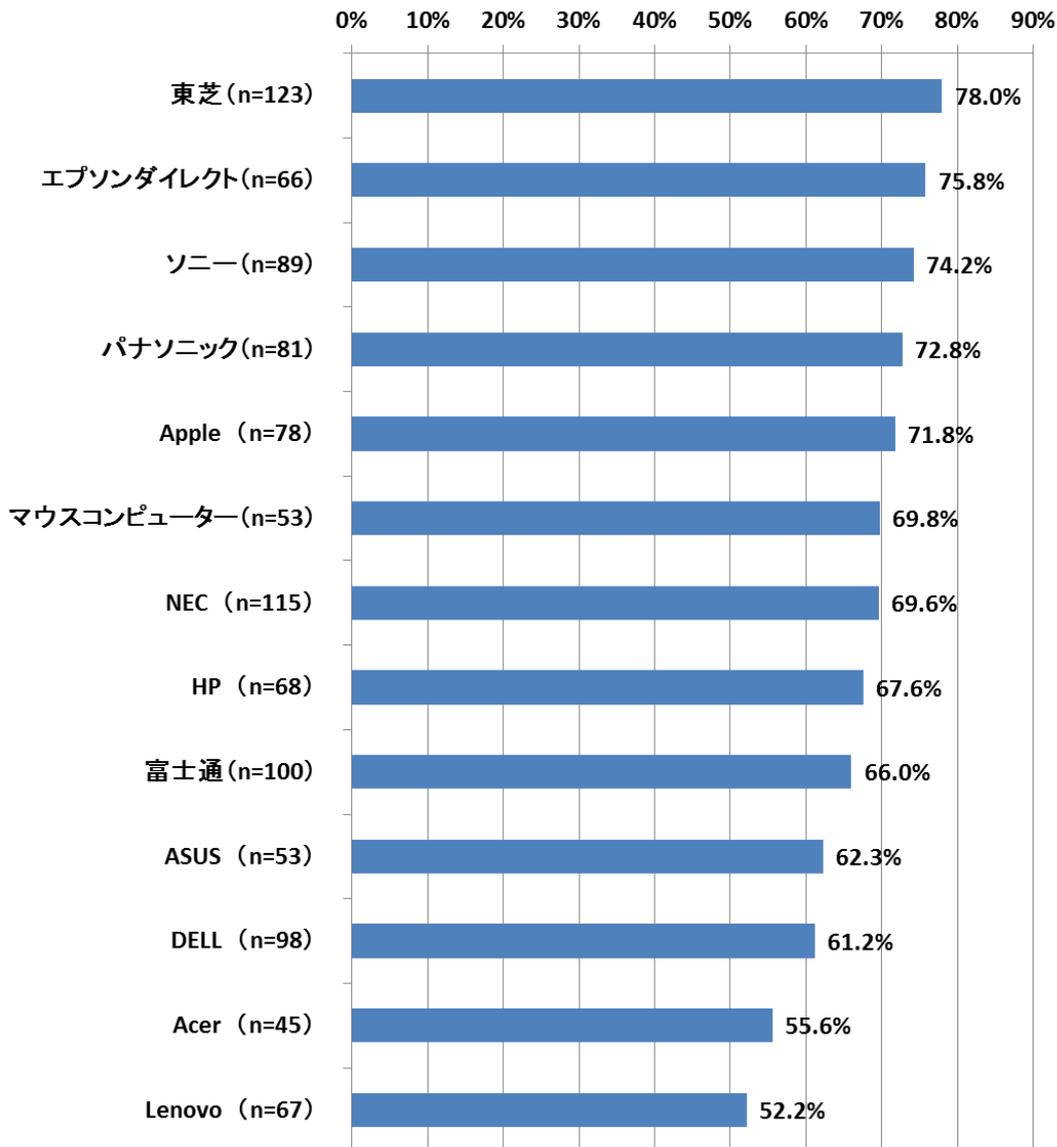
Q2.あなたが利用したサポートサービスで、「コールセンターのつながりやすさ」・「コールセンターの対応の適切さ」の満足度についてお答えください。(単数回答)【n=1240】

【コールセンターのつながりやすさ】満足度=「満足」+「やや満足」



利用した電話のサポートサービスについて、「コールセンターのつながりやすさ」の満足度についてお聞きしたところ、第 1 位は「パナソニック」72.8%、次いで「エプソンダイレクト」69.7%、「東芝」と外資メーカーの「HP」が 61.8%となりました。国内メーカーが上位を占める中、「HP」が他の外資メーカーと比べて満足度が高いことが分かります。

【コールセンターの対応の適切さ】満足度=「満足」+「やや満足」

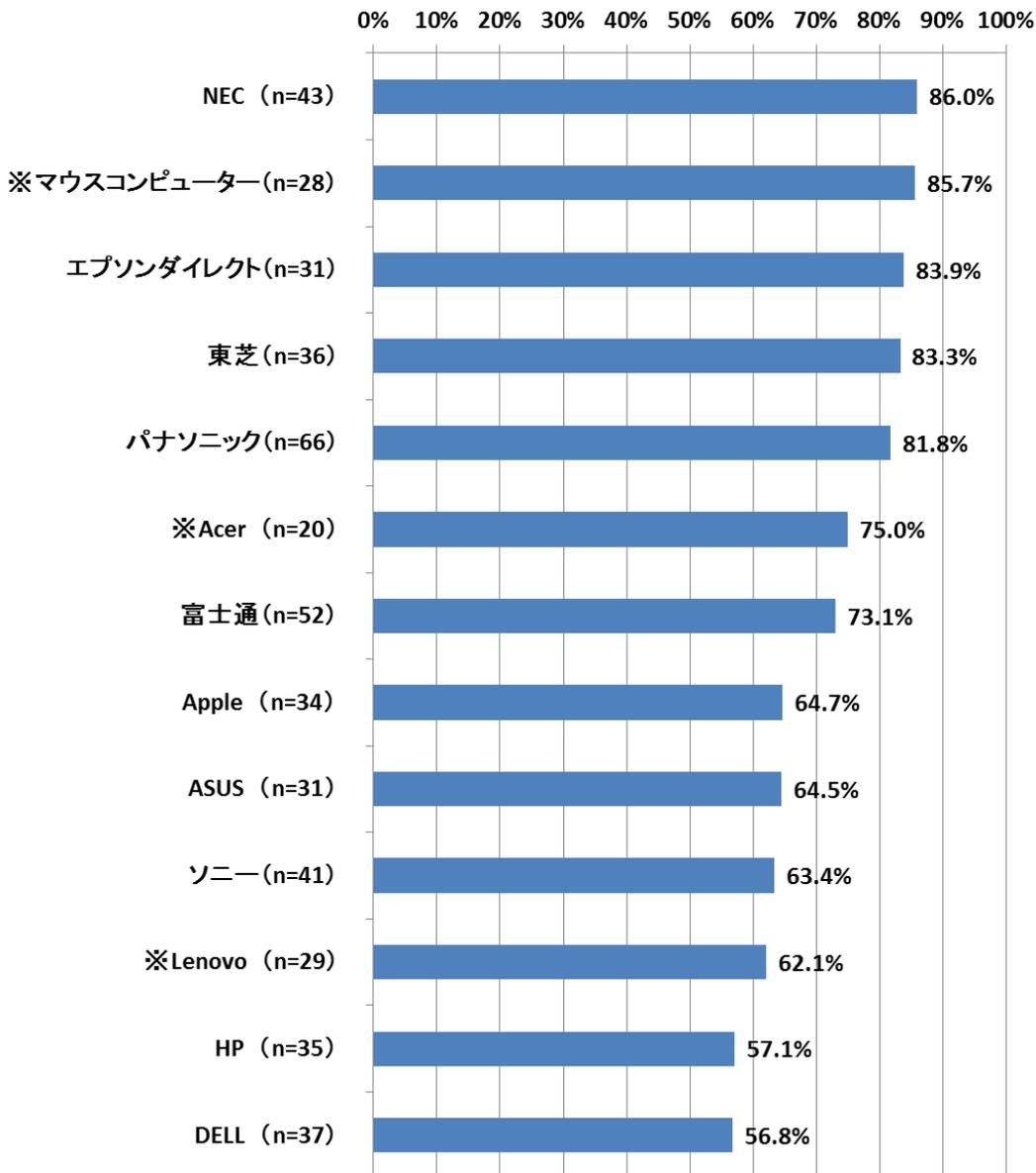


利用した電話のサポートサービスについて、「コールセンターの対応の適切さ」の満足度についてお聞きしたところ、第1位は「東芝」78.0%、次いで「エプソンダイレクト」75.8%、「ソニー」74.2%という結果となりました。トップ3にランクインしている「東芝」と「ソニー」でみると、つながりやすさよりも対応の適切さの方が評価されていることが分かります。

■メールでのサポートの「回答の早さ」は NEC86.0%、「適切さ」はエプソンダイレクト 83.9%  
 「回答の早さ」では「NEC」86.0%、「エプソンダイレクト」83.9%、「東芝」83.3%の順となった。  
 外資メーカーでは「Apple」64.7%、「ASUS」64.5%の順となっている。

Q3.あなたが利用したサポートサービスで、「メールでの問い合わせへの回答の早さ」・「メールでの問い合わせへの回答の適切さ」の満足度についてお答えください。(単数回答)【n=1240】

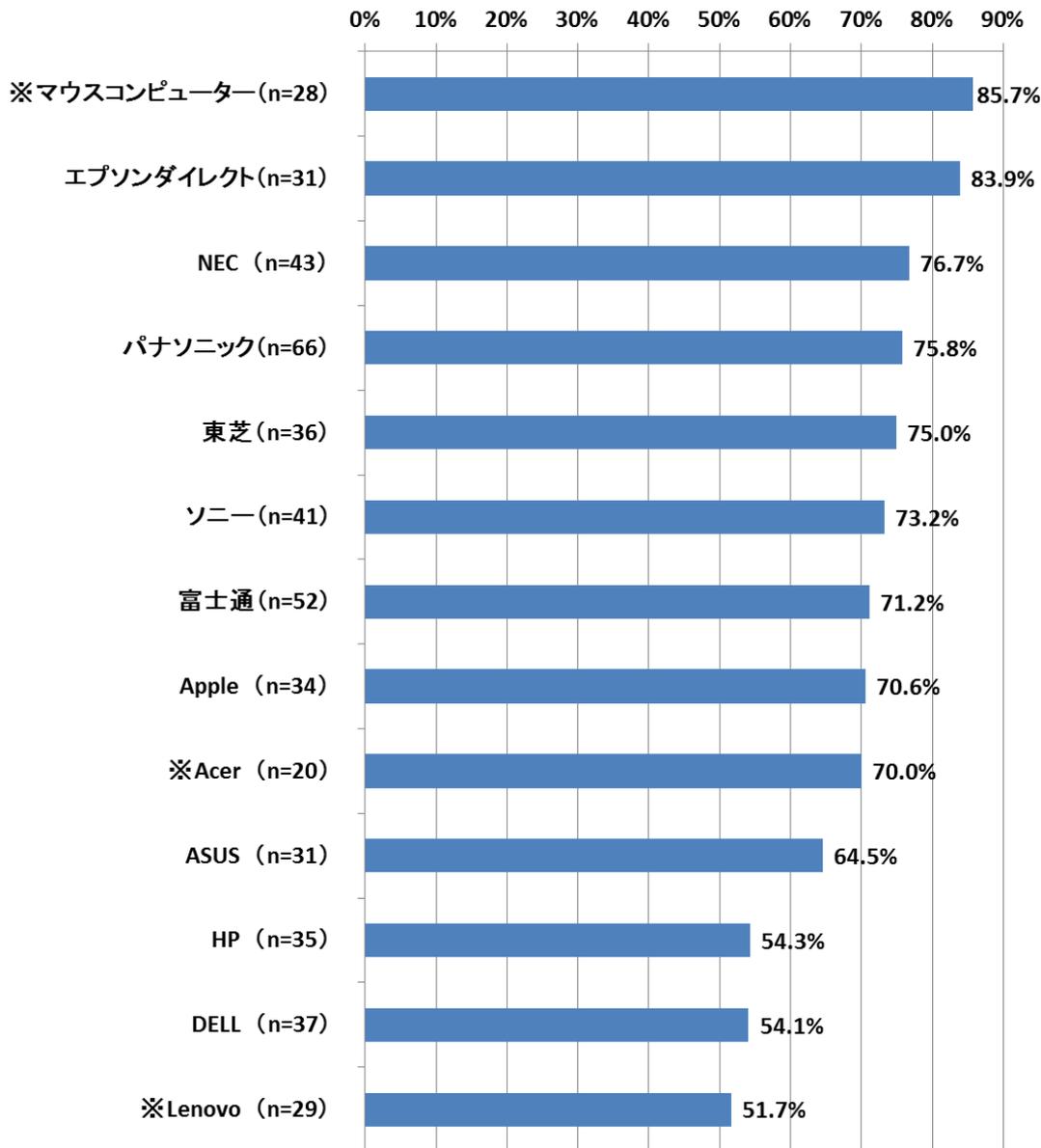
【メールでの問い合わせへの回答の早さ】満足度=「満足」+「やや満足」



※回答数が 30 未満の項目は、参考値として記載しております。

利用したメールのサポートサービスについて、「メールでの問い合わせへの回答の早さ」の満足度についてお聞きしたところ、「NEC」86.0%、「エプソンダイレクト」83.9%、「東芝」83.3%の順となり、外資メーカーでは、「Apple」64.7%、「ASUS」64.5%の順となりました。メールでの問い合わせに対する回答の早さは、外資メーカーよりも国内メーカーの方が満足している方が多いことが分かります。

【メールでの問い合わせへの回答の適切さ】満足度=「満足」+「やや満足」



※回答数が 30 未満の項目は、参考値として記載しております。

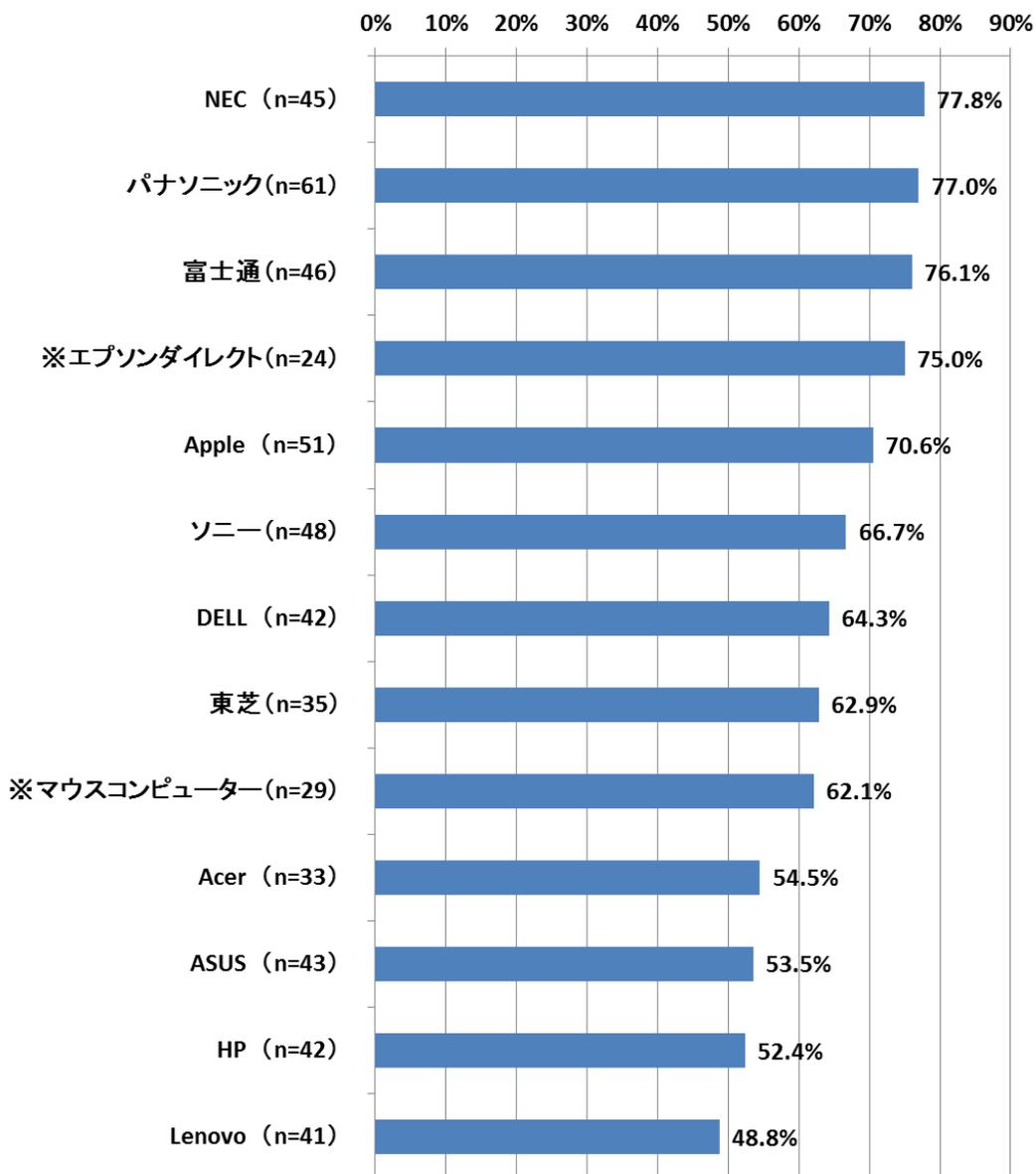
利用したメールのサポートサービスについて、「メールでの問い合わせへの回答の適切さ」の満足度についてお聞きしたところ、「エプソンダイレクト」83.9%、「NEC」76.7%、「パナソニック」75.8%の順となりました。「エプソンダイレクト」、「NEC」はメールでの問い合わせへの回答の早さもトップ3にランクインしていることから、メールでの問い合わせへの回答に対する総合的な満足度が高いことが分かります。

**■WEBでのサポートの「見やすさ」はNEC77.8%、「分かりやすさ」はパナソニック72.1%が優位！**

「見やすさ」は外資メーカーでは「Apple」70.6%、「DELL」64.3%、「Acer」54.5%の満足度が高い結果に。「分かりやすさ」では「パナソニック」72.1%、「富士通」69.6%、「NEC」68.9%の順となった。外資メーカーは「Apple」64.7%、「Acer」57.6%、「DELL」50.0%がトップ3となっている。

Q4.あなたが利用したサポートサービスで、「WEBサイトのサポートページの見やすさ」・「FAQ（よくある質問）の分かりやすさ」の満足度についてお答えください。（単数回答）【n=1240】

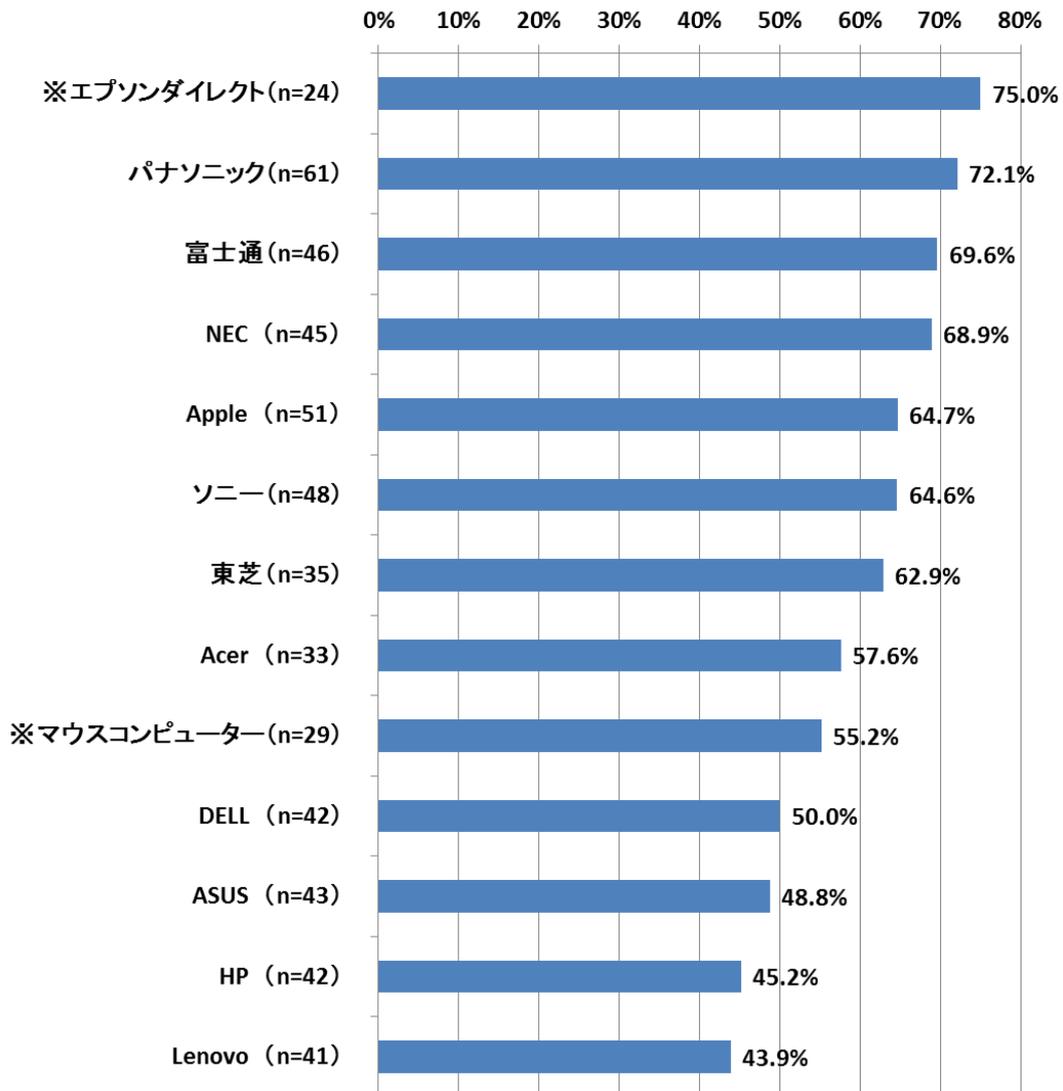
【WEBサイトのサポートページの見やすさ】満足度=「満足」+「やや満足」



※回答数が30未満の項目は、参考値として記載しております。

利用したWEBのサポートサービスについて、「WEBサイトのサポートページの見やすさ」の満足度についてお聞きしたところ、「NEC」77.8%、「パナソニック」77.0%、「富士通」76.1%の順となりました。外資メーカーでは、「Apple」70.6%、「DELL」64.3%、「Acer」54.5%の満足度が高いことが分かります。

【FAQ（よくある質問）の分かりやすさ】満足度=「満足」+「やや満足」



※回答数が 30 未満の項目は、参考値として記載しております。

利用した WEB のサポートサービスについて、「FAQ（よくある質問）の分かりやすさ」の満足度についてお聞きしたところ、「パナソニック」72.1%、「富士通」69.6%、「NEC」68.9%の順となりました。また、外資メーカーでみると、「Apple」64.7%、「Acer」57.6%、「DELL」50.0%がトップ3にランクインしていることから、「Apple」・「Acer」・「DELL」の WEB サポートサービスは他の外資メーカーと比べて満足度が高いことが分かります。

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

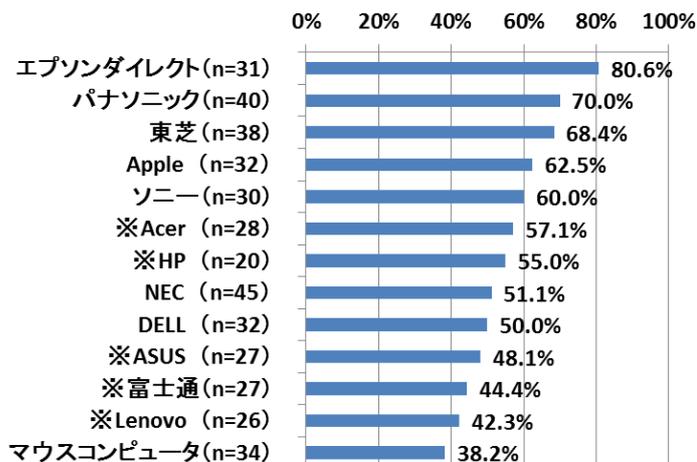
※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。  
 <例> 「総合マーケティング支援を行なうネオマーケティングが実施した調査結果によると……」

■「アイリサーチ」

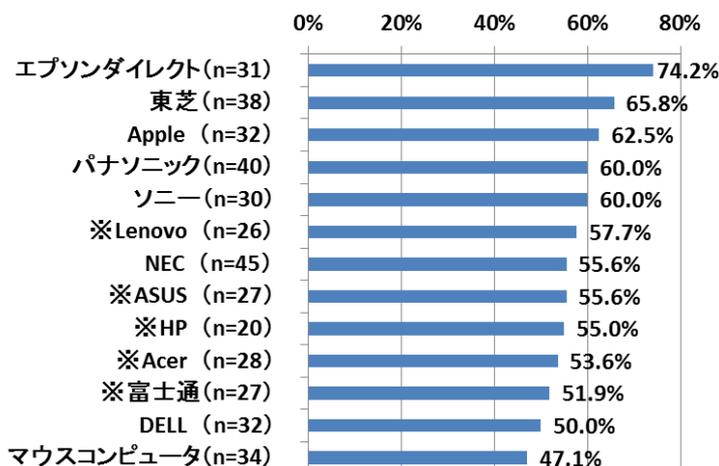
URL : <http://www.i-research.jp/>

【参考資料】 回答数が 30 未満の項目が多数のため、参考資料として記載しております。

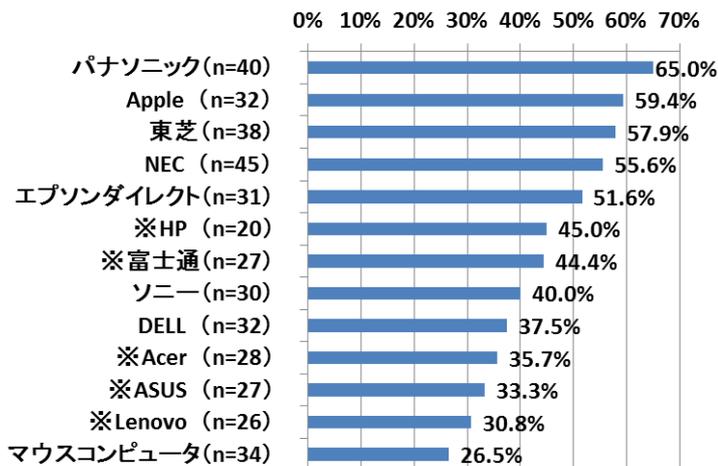
【修理にかかった日数】 満足度=「満足」+「やや満足」



【修理にかかった料金や費用】 満足度=「満足」+「やや満足」



【データ復旧サービス】 満足度=「満足」+「やや満足」



※回答数が 30 未満の項目は、参考値として記載しております。