

## 「企業への問い合わせに関する調査」

**企業への問い合わせの待ち時間でストレスを感じる「問い合わせ難民」が発生中！  
 問い合わせでストレスを感じること第1位は「問い合わせに対する回答時間」**

海外クラウド製品の販売およびローカライズやサポートを総合的に提供する OrangeOne 株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:春日原森、)は、企業への問い合わせに対する意識を調査するため、カスタマーサポートなどに問い合わせた経験がある方 400 名を対象に「企業への問い合わせに関する調査」を実施いたしました。

### 【「企業への問い合わせに関する調査」概要】

調査方法 : インターネット調査

サンプル数 : 400 名

調査地域 : 全国

調査期間 : 2019年5月10日~2019年5月13日

調査対象 : 企業に問い合わせた経験がある 15 歳から 69 歳までの男女

**※本リリースに関する内容をご掲載の際は、必ず「OrangeOne 調べ」と明記してください**

### 調査結果概要

#### ①企業への問い合わせのストレスは回答内容ではなく、レスポンスの遅さ？

⇒企業への問い合わせで最もストレスを感じたのは約 40%で「問い合わせに対する回答に時間が掛かった」。その一方で、「的確な回答ではなかった」は約 20%。

#### ②企業の回答対応は 24 時間以内が限界！？

**合計で約 75%が 24 時間で回答しないと遅いと感じる。**

⇒遅いと感じる回答対応は合計で約 75%が「24 時間以内」と回答。  
 「48 時間以内」と回答した人の合計は 90%を超えている。

#### ③早いと感じる企業の回答対応は約 60%が 1 時間以内と回答！

⇒早いと感じる企業の対応時間は約 60%が「1 時間以内」と回答。  
 「2~4 時間以内」と回答した人と合わせると、合計約 75%が 4 時間以内を早いと感じる。

#### ④問い合わせの対応時間から見える企業への評価は？

**対応が早い企業はブランドイメージがアップ！**

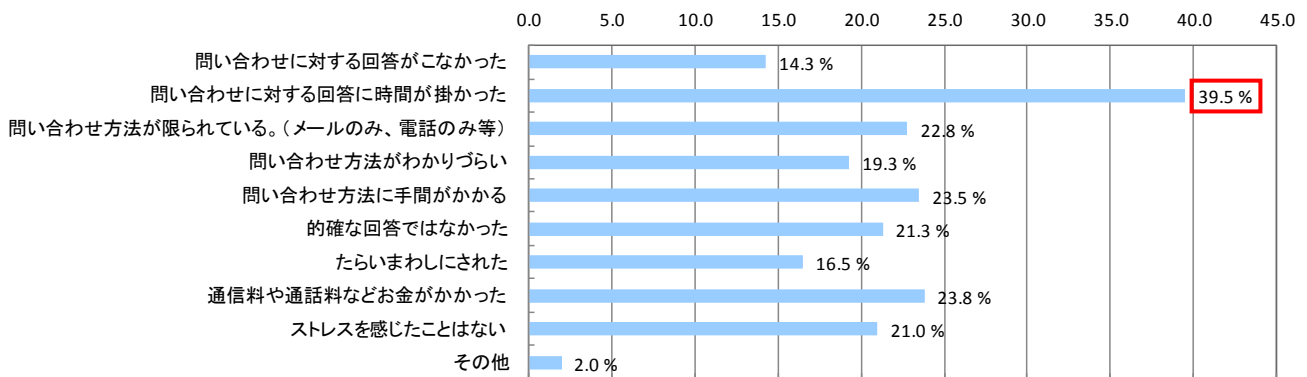
⇒問い合わせの早い企業に対して、「親切に感じる」が 73%、「会社好感を持った」が 64.5%。  
 その一方で、問合せの遅い企業に対しては「不親切に感じる」が 63%、「会社として信用できない」が 42%、「商品・サービスに対する購入意欲がなくなる」が 40.5%という結果に。

### 1、企業への問い合わせの待ち時間でストレスを感じる「問い合わせ難民」が発生中！

「問い合わせでストレスを感じたことは何ですか。〈MA〉」という問では、一番多い回答が「問い合わせに対する回答に時間が掛かった」で約 40%の人が回答し、次いで「通信料や通話料などお金がかかった」が 23.8%、「問い合わせ方法に手間がかかる」が 23.5%という結果になりました。

また、「的確な回答ではなかった」が約 20%と、回答内容よりもレスポンスの早さを求めていることが伺えます。

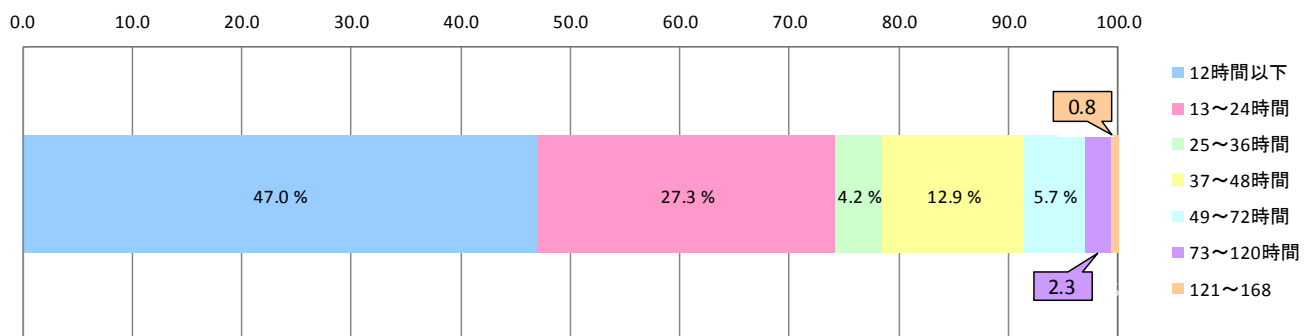
#### Q1.問い合わせでストレスを感じたことは何ですか。 [MA n=400]



### 2、企業の回答対応は 24 時間以内が限界！？約 75%が 24 時間以内に回答しない企業に遅いと感じる。

「遅いと感じるお問い合わせフォームの回答時間はどのくらいですか。〈NUM〉」という問に 47%が「12 時間以内」、27.3%が「13～24 時間以内」という結果になり、合計で約 75%の人が「24 時間以内」に企業からの対応を求めていることがわかりました。さらに、「48 時間以内」と回答した人の合計は 90%を超えています。

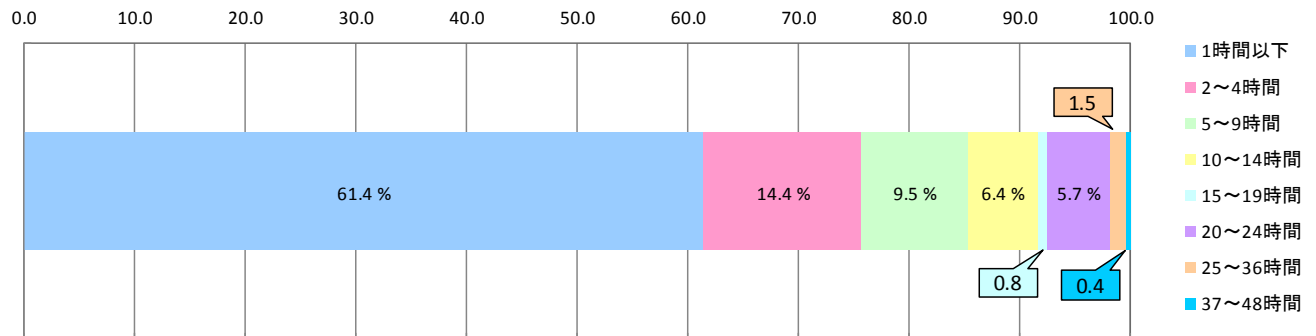
#### Q2.遅いと感じるお問い合わせフォームの回答時間はどのくらいですか。 [NUM n=264]



### 3、早いと感じる企業の回答対応は約 60%が 1 時間以内と回答！

「早いと感じるお問い合わせフォームの回答時間はどのくらいですか。〈NUM〉」という問では、「1 時間以内」が 60%を超えました。また、「2～4 時間以内」と回答した人が 14.4%と、合計で約 75%が 4 時間以内と回答し、問い合わせに対する回答の待ち時間に多くの時間を割くことができない人が多いことが伺えます。

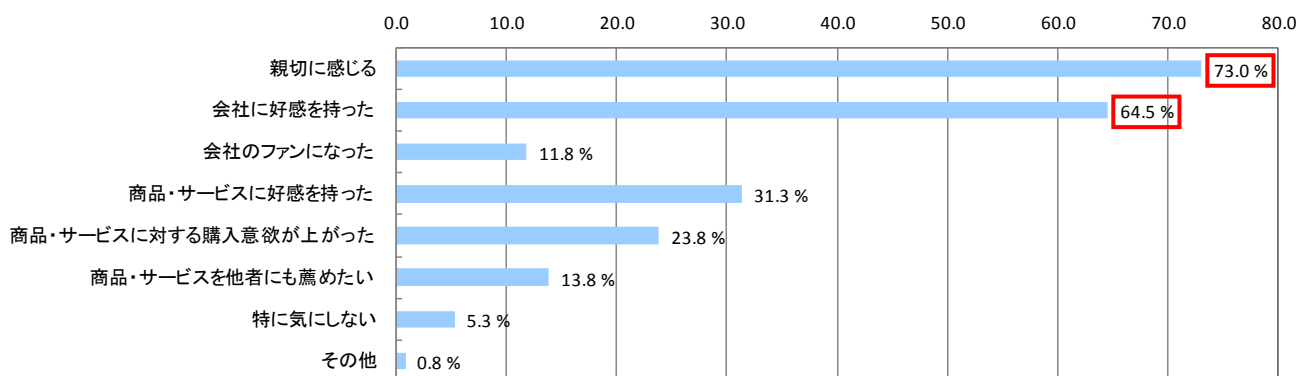
### Q3.早いと感じるお問い合わせフォームの回答時間はどのくらいですか。 [NUM n=264]



#### 4. お問い合わせの対応時間から見える企業への評価は？対応が早い企業はブランドイメージがアップ！

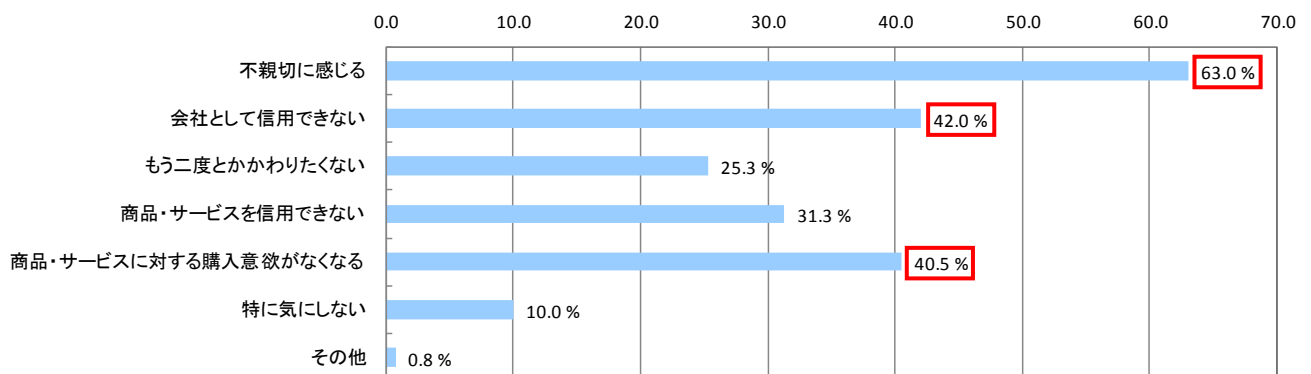
「お問い合わせの早い企業をどう思いますか。〈MA〉」という問で最も多かった回答は「親切を感じる」が 73%でした。次いで「会社に好感を持った」が 64.5%と、早い回答は企業に対してのブランドイメージがアップすることがわかる結果となりました。

#### Q4. お問い合わせの対応が早い企業をどう思いますか。 [MA n=400]



その一方で、「お問い合わせの対応が遅い企業をどう思いますか。〈MA〉」という問いに対して最も多かった回答は、「不親切を感じる」が 63%でした。次いで「会社として信用できない」が 42%、「商品・サービスに対する購入意欲がなくなる」が 40.5%と、企業だけではなく、商品に対するイメージも悪くなってしまう可能性があることが伺えます。

#### Q5. お問い合わせの対応が遅い企業をどう思いますか。 [MA n=400]



## 【OrangeOne 株式会社について】

2006年に設立されたオレンジワンは、「IT でビジネスを楽しく、新しく」をミッションに掲げ、各種事業を展開してきました。現在は、特定の技術を用いて企業の戦略転換の軸をなす事業の企画・構築・運営の支援を行う ChangeManagement 事業と、海外クラウド製品を日本文化に即した形で販売する Cloud Distribution 事業の二つを事業の柱として、事業運営を行っています。主要取引先には、NTT ドコモ、Dynabook、ソフトバンク、リクルート、ソニーコミュニケーションネットワークス、ソフマップ、ビックカメラ、NTT テクノクロス、トランスコスモスなどがあります。主要なプロジェクトには、Dynabook とうる Windows10 管理ソリューション事業、および NTT ドコモと韓国 RSUPPORT 社とうる NTT ドコモの「あんしん遠隔サポート」があり、契約者数 2000 万人を超えるサービスへと成長しています。

名称 : OrangeOne 株式会社  
代表者 : 代表取締役社長 春日原 森  
本社 : 東京都千代田区富士見 1-2-27 秀和九段富士見町ビル 4F  
事業内容 : 遠隔サポートクラウドの企画・開発・提供/  
遠隔サポートツールを活用した中小企業及び大企業向けの IT コンシェルジュサービス/  
通信事業者、ISP、量販店、PC サポート会社向けに IT コンシェルジュサービス事業化プログラムの提供/  
クラウドサービスの販売及び導入支援  
資本金 : 1 億 3760 万円  
URL : <https://www.orangeone.jp/>