

報道関係者 各位

2025 年 11 月 18 日  
株式会社ミロク情報サービス  
(コード番号:9928)

## J.D. パワー「2025 年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査」業務ソフト部門にて、MJS が 1 位の評価 ～電話のつながりやすさ、対応の丁寧さなど 4 ファクターで最高評価～

財務・会計システムおよび経営情報サービスを開発・販売する株式会社ミロク情報サービス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:是枝 周樹、以下「MJS」)は、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、CEO:木本卓、以下「J.D. パワー」)が実施した「2025 年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査」業務ソフト部門にて、第 1 位の評価をいただいたこととお知らせいたします。MJS は、「電話のつながりやすさ」、「対応の丁寧さ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「用件・要望に対する理解力」の 4 ファクターで最高評価となりました。

本調査は、J.D. パワーが年に 1 回、全国の企業を対象に、「サーバー」、「PC/タブレット」、「コピー機/プリンター」、「業務ソフト」の 4 つの製品分野の法人向けコールセンターにおけるテクニカルサポート(製品購入後の故障や障害・トラブル、使い方や設定方法)の対応満足度を聴取し明らかにするものです。

MJS は、全国約 8,400 の会計事務所と、その顧問先を含む約 10 万社の中堅・中小企業のユーザーさまを有し、お客さまの経営課題に対し、心地良い顧客体験(CX)<sup>(※1)</sup>の提供と、成長や成功に導くカスタマーサクセス<sup>(※2)</sup>の実現に向け各種施策に注力してまいりました。近年では、これまでに蓄積された膨大な文書から関連性の高い情報を検索し、適切な回答を生成することができる AI 問い合わせ対応システム『MJS BOT』<sup>(※3)</sup>を独自開発するなど、お問い合わせに対する回答の迅速化、品質向上と平準化によるカスタマーサポート窓口の満足度向上に取り組んできました。今回の J.D. パワーによる満足度調査第 1 位の評価は、これらをはじめとした継続的な取り組みを評価いただいたものと考えます。

今後も、会計事務所とその顧問先、中堅・中小企業それぞれの経営改善と業務改革の実現に向け、全国 33 カ所におよぶ営業・サービス拠点網と、コールセンターのサポート体制を活かし、お客さまがいつでも安心して MJS のシステムをご利用いただけるよう伴走支援してまいります。

※1 CX(Customer Experience):顧客が自社との取引を開始してから終了するまでの期間に、顧客が得る体験や価値、メリット

※2 カスタマーサクセス:顧客が自社の製品やサービスの利活用を通じてビジネスの成功に至れるように支援するマーケティング手法

※3 ニュースリリース「生成 AI 活用の問い合わせ対応システムを開発、10 月より MJS のカスタマーサポート部門で利用を開始」[https://www.mjs.co.jp/news/news\\_2024/000000399.000018493/](https://www.mjs.co.jp/news/news_2024/000000399.000018493/)

**■ 「J.D. パワー2025 年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>」概要**

実施期間:2025 年 7 月下旬～8 月中旬

調査方法:インターネット調査

調査対象:直近 1 年以内にテクニカルサポートの用件でコールセンターを利用した企業(従業員数 5 名以上)

調査回答社数:サーバー:1,536 件、PC/タブレット:2,153 件、コピー機/プリンター:3,537 件、業務ソフト:2,256 件

※調査結果の詳細については、J.D. パワーのリリースをご参照ください。

<https://japan.jdpower.com/ja/press->

[releases/2025\\_Japan\\_Technical\\_Support\\_Call\\_Center\\_Customer\\_Satisfaction\\_Study](https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2025_Japan_Technical_Support_Call_Center_Customer_Satisfaction_Study)

**■ 株式会社ミロク情報サービス(MJS)について** (<https://www.mjs.co.jp/>)

全国の会計事務所と中堅・中小企業および小規模事業者に対し、経営システムおよび経営ノウハウならびに経営情報サービスを提供しています。現在、約8,400の会計事務所ユーザーを有し、財務会計・税務を中心とした各種システムおよび経営・会計・税務等に関する多彩な情報サービスを提供しています。また、財務を中心としたERPシステムを利用する約18,000社の中堅・中小企業をはじめ、約10万社の企業ユーザーを有し、各種ソリューションサービスの提供および企業の経営改革、業務改善を支援しています。

**【本リリースに関するお問い合わせ先】**

株式会社ミロク情報サービス  
社長室 経営企画部 広報・IR グループ 宮城・安藤  
Tel:03-5361-6309  
Fax:03-5360-3430  
E-mail:[press@mjs.co.jp](mailto:press@mjs.co.jp)