

2022年10月26日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<EC・通販業界編>

～若年層において高いオンラインサポート利用、FAQの満足度の低さ目立つ

総合ECサイト、テレビ通販、カタログ通販のカスタマーセンターサポート満足度1位を発表～

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、**J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<EC・通販業界編>**の結果を発表した。

2021年から実施しているカスタマーセンターサポート満足度調査<金融業界編>に加え、今回初めて<EC・通販業界編>を実施した。「総合ECサイト」、「テレビ通販」、「カタログ通販」の3業態を対象に、「コールセンター」、「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」、「自動応答によるチャットサポート（AIチャットボット）」、「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」、「FAQ（よくある質問）ページ」の満足度について聴取している。

業態ごとにコールセンター利用率は異なる一方、FAQは全業態ともに25%前後と一定の利用率

直近で利用したサポート機能を聴取したところ、業態により大きな違いがみられた。

コールセンターの利用率はテレビ通販部門では58%、カタログ通販部門では47%と5割前後なのに対し、総合ECサイト部門では25%となり、他2部門の利用率を大きく下回る。

一方、オンライン系サポート機能^{*1}の中では、「FAQ（よくある質問）ページ」は3業態共通して25%前後だった。

^{*1} オンライン系サポート機能: 「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」、「自動応答によるチャットサポート（AIチャットボット）」、「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」、「FAQ（よくある質問）ページ」を指す

直近で利用したサポート機能の利用率（部門別）

	コールセンター	オンライン系サポート機能			
		チャットサポート		メール問い合わせ／問い合わせフォーム	FAQ（よくある質問）ページ
		有人チャット	AIチャットボット		
全体	34%	10%	8%	23%	25%
総合ECサイト部門	25%	14%	10%	27%	24%
テレビ通販部門	58%	5%	2%	8%	27%
カタログ通販部門	47%	1%	5%	22%	26%

(注) 数値について小数点以下は省略している。

J.D. POWER 出典：J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<EC・通販業界編>

若年層において高いオンライン系サポート利用

年代別にみても、大きな違いがみられた。コールセンター利用率は高年層の51%に対し、若年層では27%となり、年代が低いほど顕著に低下している。

対照的に、FAQを中心にオンライン系サポート機能は、若年層では合計で7割を超えており、オンライン系サポート機能の利用が若年層を中心に普及していると言える。

直近で利用したサポート機能の利用率（年代別）

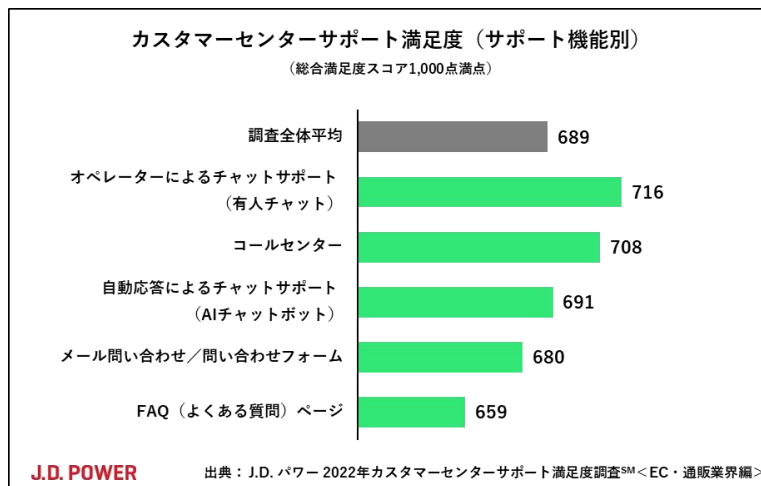
	コールセンター	オンライン系サポート機能			
		チャットサポート		メール問い合わせ／問い合わせフォーム	FAQ（よくある質問）ページ
		有人チャット	AIチャットボット		
全体	34%	10%	8%	23%	25%
若年層 (20代・30代)	27%	12%	11%	24%	27%
中年層 (40代・50代)	32%	10%	7%	25%	26%
高年層 (60代・70代)	51%	6%	4%	19%	19%

(注) 数値について小数点以下は省略している。

J.D. POWER 出典：J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<EC・通販業界編>

FAQ 利用者の満足度は全体を大きく下回る

サポート機能別の満足度は、「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」が 716 ポイントと最も高く、次いで「コールセンター」が 708 ポイント、「自動応答によるチャットサポート（AI チャットボット）」が 691 ポイントとなった。「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」（680 ポイント）、「FAQ（よくある質問）ページ」（659 ポイント）は、全体平均を下回る結果となった。特に「FAQ（よくある質問）ページ」は全体平均より 30 ポイント下回る低い満足度になっている。



この要因の1つとして、問い合わせしたい質問文の見つけにくさがあると考えられる。FAQ 利用者の約 3 割が、「必要な情報が見つげにくい」、「問い合わせしたい内容と合致する質問文を見つげにくい」と考えていることが確認できた。FAQ はオペレーターや AI との動的なやりとりが発生せず、問い合わせ内容の絞り込みを利用者自らが行うため、知りたい情報にたどり着くための負担が大きい。そのため FAQ の満足度向上には、まずは利用者目線に立った質問文の見直しや、更なる検索精度の向上や導線整備が求められる。

J.D. パワー 2022 年カスタマーセンターサポート満足度<EC・通販業界編> No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<総合 EC サイト部門>（対象 9 ブランド）

第 1 位：ヨドバシ・ドット・コム（713 ポイント）

「利用のしやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」、「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：ビックカメラ.com（690 ポイント）

第 3 位：PayPay モール*²（685 ポイント）

*² PayPay モール:PayPay モールと Yahoo!ショッピングは現在 Yahoo!ショッピングに統合、調査は統合前の 8 月に実施

<テレビ通販部門>（対象 4 ブランド）

第 1 位：ジャパネットたかた（743 ポイント）

「利用のしやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」、「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：QVC ジャパン（724 ポイント）

第 3 位：ショップジャパン（720 ポイント）

<カタログ通販部門>（対象 7 ブランド）

第 1 位：セシール（724 ポイント）

「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」、「問題の解決や対応に要した時間」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：通販生活（723 ポイント）

「利用のしやすさ」、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：ペルーナ（713 ポイント）

《J.D. パワー2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<EC・通販業界編>概要》

直近1年以内にEC・通販サービスにおいて、困りごと解決や各種問い合わせ、情報収集でカスタマーセンターサポート^{*3}を利用した人^{*4}を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回、初めての実施となる。

- 実施期間：2022年8月初旬～中旬 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：EC・通販サービスにおいてカスタマーセンターサポートを利用した人（20歳～74歳）
- 調査回答者数：総合ECサイト部門：2,500人
テレビ通販部門：1,050人
カタログ通販部門：1,550人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターに関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「利用のしやすさ^{*5}」（28%）、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」（25%）、「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」（24%）、「問題の解決や対応に要した時間」（22%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*3} 「コールセンター」、「オペレーターによるチャットサポート」、「自動応答によるチャットサポート」「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」、「FAQ（よくある質問）ページ」

^{*4} 既存顧客のみならず、見込み客からの問い合わせ等も含む

^{*5} 「利用のしやすさ」：問い合わせ先の見つけやすさ、利用できる時間帯、待ち時間、使いやすさなど

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：日高、若森（GBI 部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

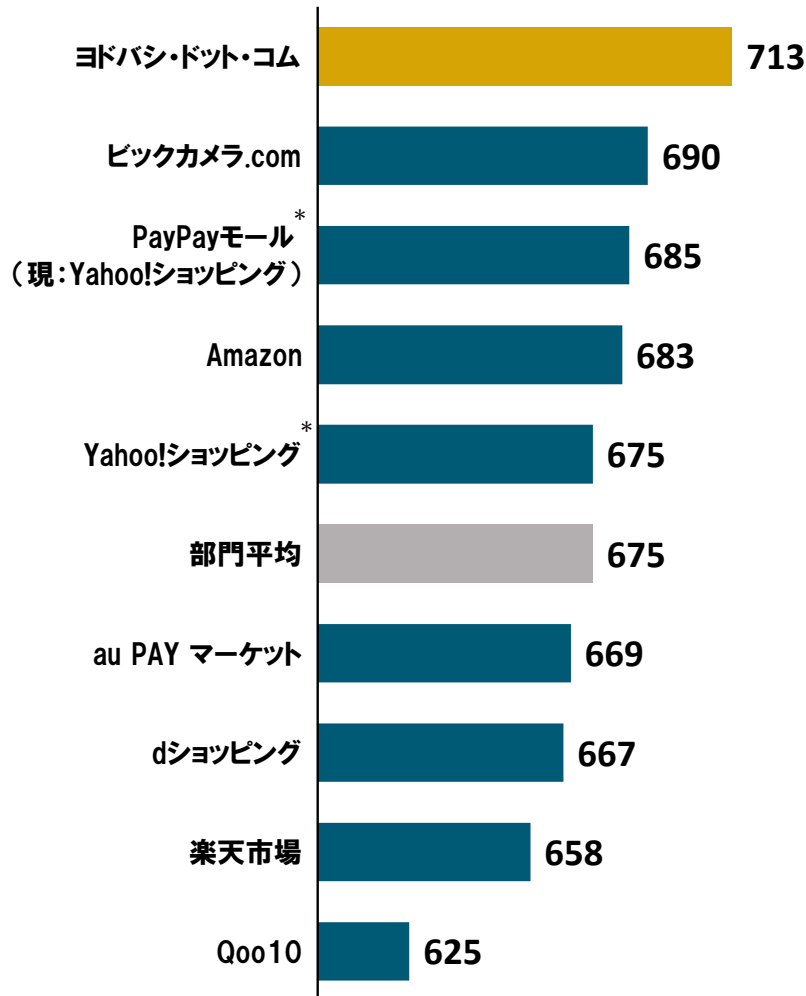
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM <EC・通販業界編>

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【総合ECサイト部門】



^{*} PayPayモールとYahoo!ショッピングは現在Yahoo!ショッピングに統合、調査は統合前の8月に実施
注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM

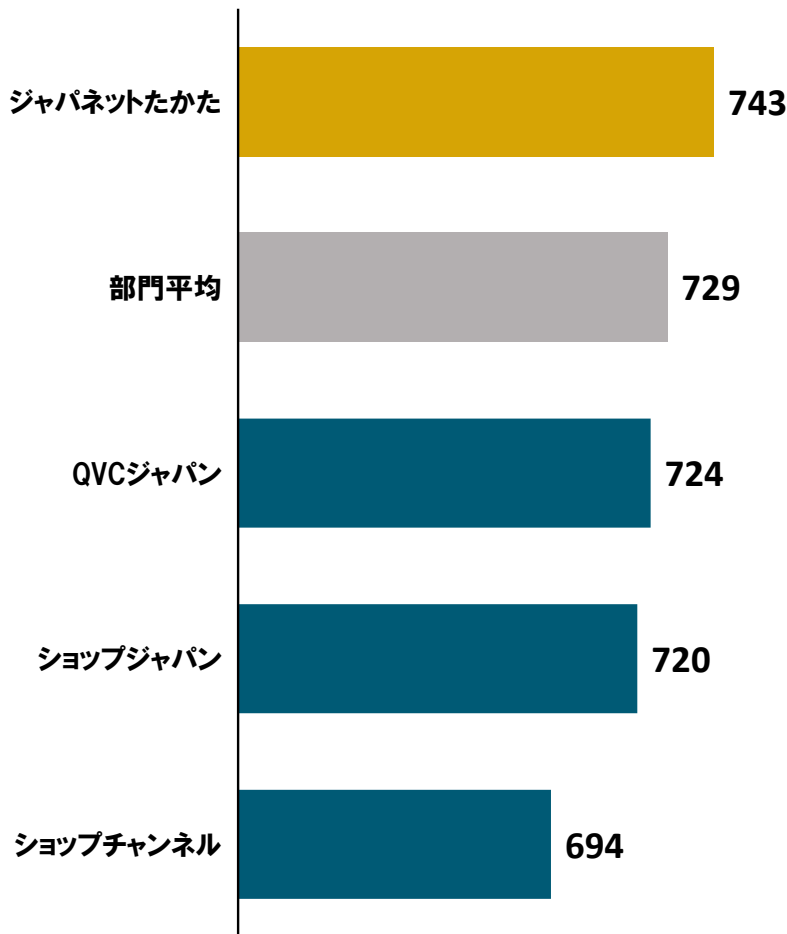
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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ください。

J.D. パワー
2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM
<EC・通販業界編>

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【テレビ通販部門】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

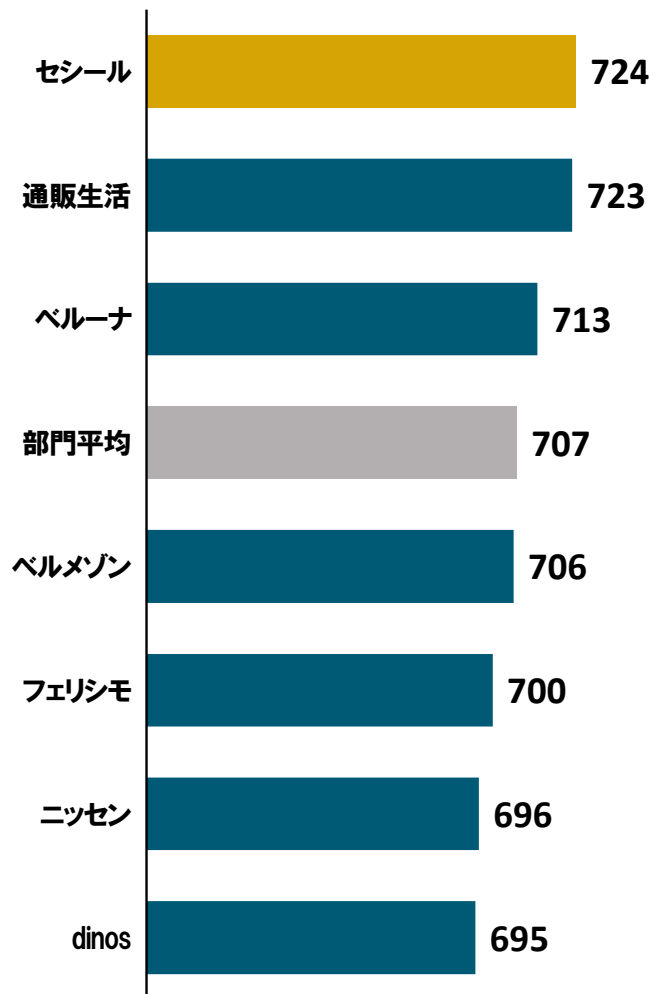
出典: J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー
2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM
＜EC・通販業界編＞

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【カタログ通販部門】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年カスタマーセンターサポート満足度調査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ください。