

2023年10月26日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup><EC・通販業界編>

～総合満足度が向上、特にFAQの改善が顕著～

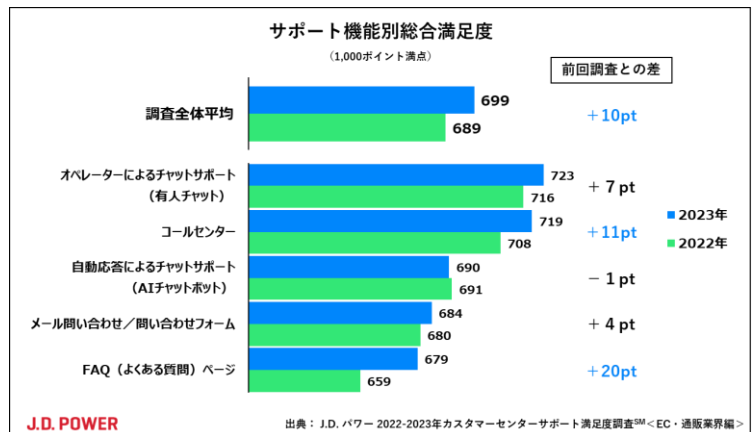
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup><EC・通販業界編>**の結果を発表した。

本調査は EC・通販業界におけるカスタマーセンターサポートの利用者満足度を調べるもので、今回で2回目の実施となる。「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。

### 総合 EC サイト部門、カタログ通販部門で FAQ の満足度が向上

本年の EC・通販業界全体の総合満足度スコアは 699 ポイント（1,000 ポイント満点）で、前回調査（2022 年 10 月発表）から +10 ポイントの向上となった。

サポート機能別に見ると、「FAQ（よくある質問）ページ」は前回と同様に最も満足度は低いものの、前回比 +20 ポイントと向上幅が最も大きい結果となった。「FAQ（よくある質問）ページ」の満足度を部門別に見ると、総合 EC サイト部門で +27 ポイント、カタログ通販部門で +21 ポイントの改善が見られた。



総合満足度の測定にあたっては、「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/対応の丁寧さ」、「問題の解決や対応に要した時間」の4つの詳細項目で満足度を聴取しているが、「FAQ（よくある質問）ページ」はいずれの項目においても、他チャネルと比較して前回からの向上幅が大きく、全般的に満足度の改善が進んでいると言えよう。こうした背景には、カスタマーセンターサポート業界全体でオペレーター対応を必要としない自己解決型チャネルの利用促進が図られる中、多くの企業が「FAQ（よくある質問）ページ」を重視し、機能整備に取り組んでいることが考えられる。

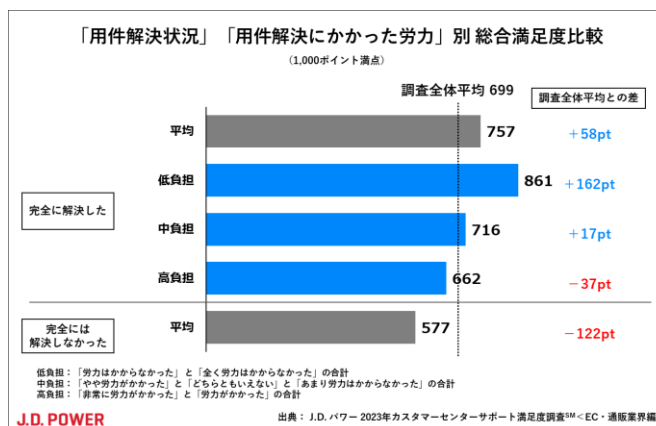
部門別に見ると、総合 EC サイト部門の調査対象となった全 8 社中 7 社、カタログ通販部門の全 7 社中 5 社で「FAQ（よくある質問）ページ」の満足度が 20 ポイント以上改善しており、多くの企業が FAQ の改善に取り組んでいる様子が見えてくる。

### 満足度向上には用件解決のみならず「エフォートレスな体験」の提供が重要

本調査では、サポート機能の利用による問い合わせ用件の「解決状況」や「用件解決にかかった労力（負担感の程度）\*1」についても聴取している。用件が完全に解決したと回答した人は全体の 68% で、完全には解決しな

ったと回答した人は32%であった。用件が完全に解決した場合（757ポイント）と完全には解決しなかった場合（577ポイント）では満足度に180ポイントの大きな差が見られた。

また、労力については、負担感が高くなるほど満足度が低くなることが確認された。用件が完全に解決した場合でも、高負担の場合の満足度は調査全体平均を37ポイント下回るのに対し、低負担の場合の満足度は調査全体平均を162ポイント上回り、両者の間には199ポイントの大きな開きがあった。10月12日に発表した「J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup><金融業界編>」においても、低負担と回答した人の満足度は調査全体平均を大きく上回っており、いずれの調査においてもエフォートレスな体験がカスタマーセンターサポートの満足度向上に直結することが確認された。



カスタマーセンターサポート利用者の満足度向上には、用件解決率の引き上げが重要であることに疑問の余地はないが、エフォートレスなサポート機能利用体験を提供できる体制や仕組みづくりにより、更なる満足度の向上が可能になるといえよう。

\*1高負担は「非常に労力がかかった」と「労力がかかった」の合計、中負担は「やや労力がかかった」と「どちらともいえない」と「あまり労力はかからなかった」の合計、低負担は「労力はかからなかった」と「全く労力はかからなかった」の合計。

## J.D. パワー 2023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 8 ブランド)

#### 第 1 位: ヨドバシ・ドット・コム (743 ポイント)

2年連続の総合満足度第1位。「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/対応の丁寧さ」、「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: d ショッピング (704 ポイント)

第3位: Amazon (689 ポイント)

### <テレビ通販部門> (対象 4 ブランド)

#### 第 1 位: QVC ジャパン (759 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/対応の丁寧さ」、「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: ジャパネットたかた (740 ポイント)

第3位: ショップジャパン (708 ポイント)

### <カタログ通販部門> (対象 7 ブランド)

#### 第 1 位: ペルメゾン (754 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/対応の丁寧さ」、「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: ベルーナ (740 ポイント)

第3位: 通販生活 (735 ポイント)

## 《J.D. パワー 2023 年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup><EC・通販業界編>概要》

年に1回、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<sup>\*2</sup>を利用した人<sup>\*3</sup>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。今回で2回目の実施となる。

■実施期間：2023年8月上旬～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：4,950人

（総合ECサイト部門：2,300人、テレビ通販部門：1,050人、カタログ通販部門：1,600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<sup>\*4</sup>」（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／応対の丁寧さ」（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）。

<sup>\*2</sup> 「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」

<sup>\*3</sup> 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

<sup>\*4</sup> 「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。

【ご注意】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. パワー ジャパン

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、本成、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）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、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。

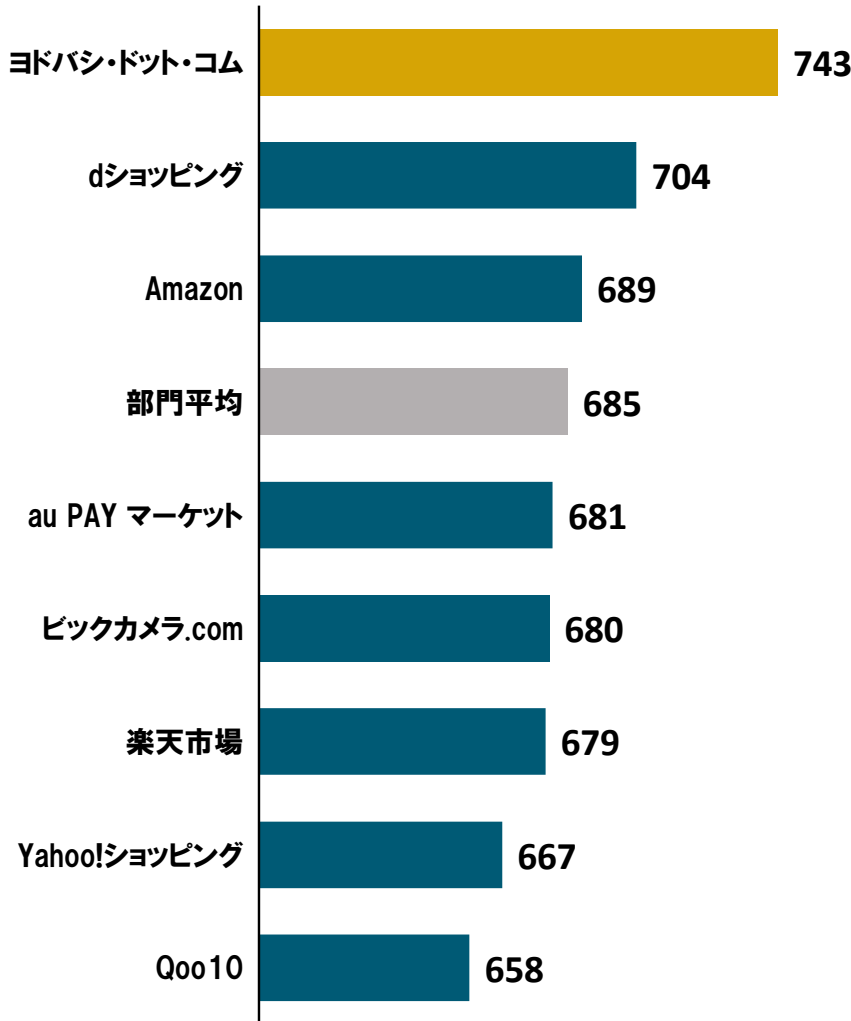
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、

<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー  
2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>  
＜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】



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 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>＜EC・通販業界編＞

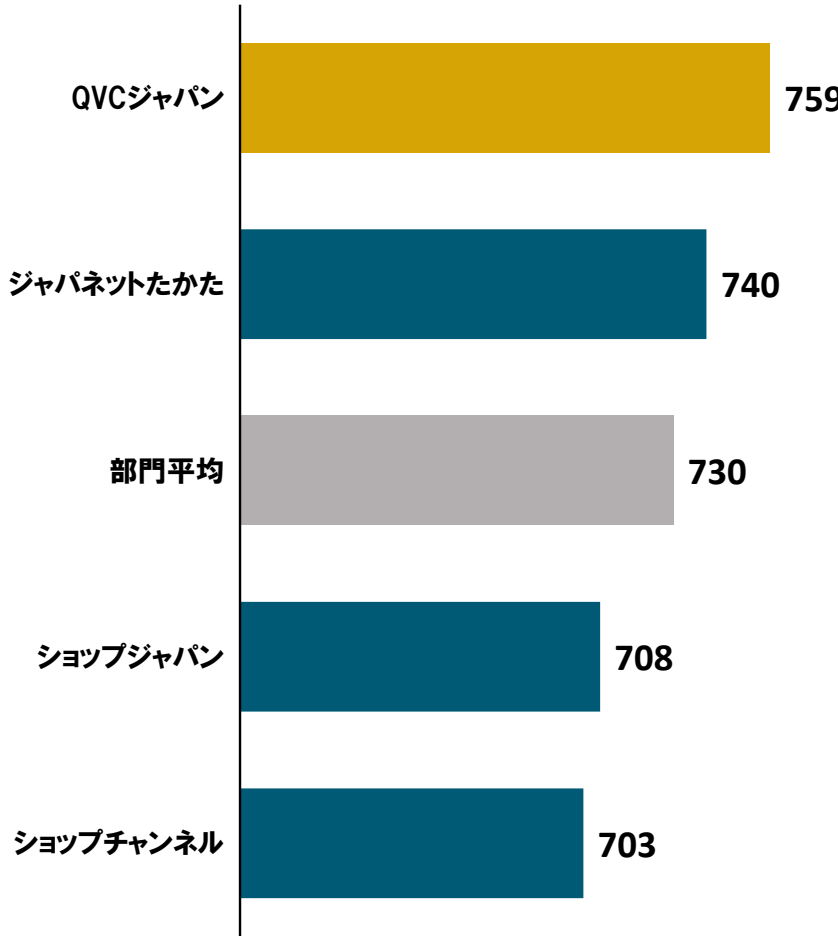
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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  
2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>  
＜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。

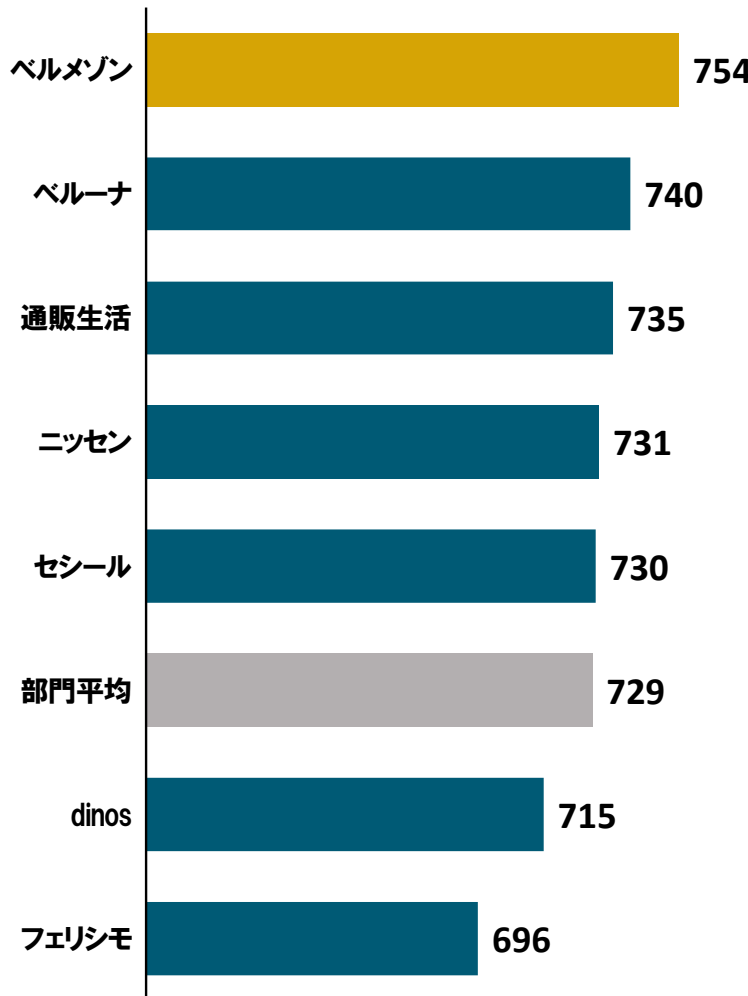
出典: J.D. パワー 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>＜EC・通販業界編＞

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  
2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>  
＜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 2023年カスタマーセンターサポート満足度調査<sup>SM</sup>＜EC・通販業界編＞

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。