

2024年3月28日

報道資料

一般社団法人電子情報技術産業協会
PC・タブレット事業委員会

PC・タブレットのユーザサポートに関わる顧客満足度の調査結果を発表

一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）のPC・タブレット事業委員会では、一般消費者におけるPC・タブレットのユーザサポートに関わる顧客満足度の調査結果を、本日発表しました。本調査はPC・タブレットのサポートサービスを利用したことのあるユーザに対して、その満足度や有用性を調査することにより、ユーザに対するより有効なサービスの検討、およびユーザ自身での自己解決をサポートするための情報提供に活用することを目的として実施したものです。

【調査概要】

調査タイトル	PC・タブレットのユーザサポートに関わる顧客満足度調査
調査委託先	マクロミル株式会社
調査手法	インターネットリサーチ
調査期間	2023年10月
調査地域	日本全国
調査対象	16歳～30代/40～60代/70代以上の男女
有効回答数	2,431名

全体	(2,431)
男性	(1,247)
30代以下	(459)
性 40～60代	(395)
年 70代以上	(393)
代 女性	(1,184)
別 30代以下	(405)
40～60代	(376)
70代以上	(403)

本調査の結果（次ページ以降）をもとに、PC・タブレット事業委員会では、PC・タブレットの利用者にとって、より製品を快適にお使いいただけるような情報の提供、および当委員会に参画している各メーカーへのフィードバックを実施し、充実したサポートの提供に貢献していきたいと考えています。今後の取り組みにつきましては、随時発表いたします。

【本件に関する企業/団体からのお問い合わせ先】

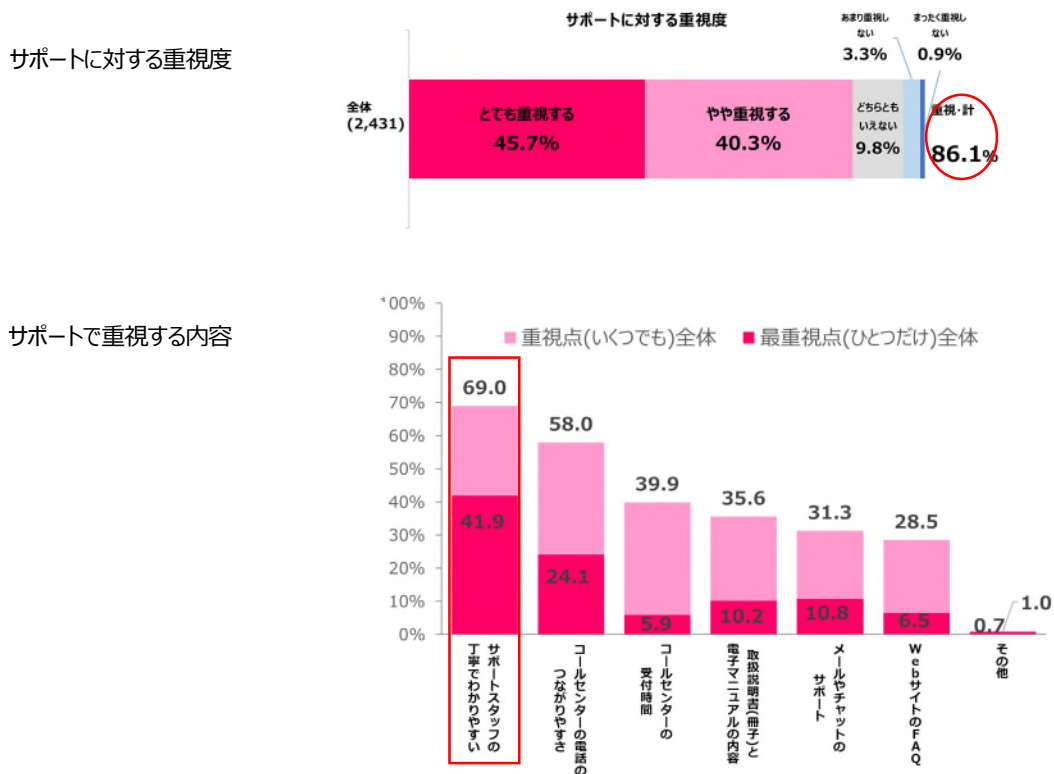
一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）事業戦略本部事業推進部（PC担当）

E-mail : itt3@jeita.or.jp

【主な調査内容と結果（ポイント）】

1. サポートに対する重視度

- 80%以上がメーカーサポートを重視
- 重視するポイントはスタッフの丁寧さとわかりやすさ

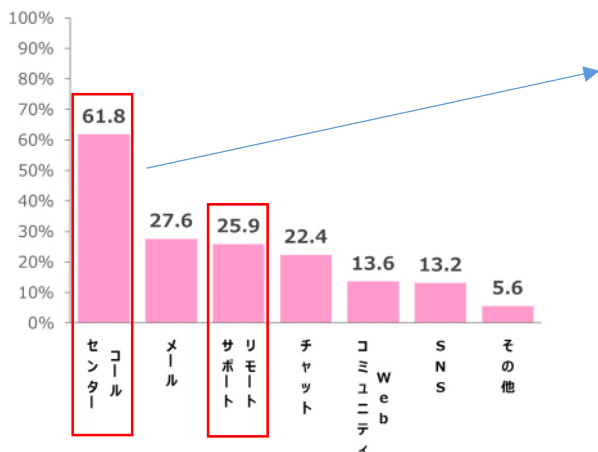


PC・タブレットユーザにおいては、サポートの重視度が高くサポートスタッフの対応が重要となっている。

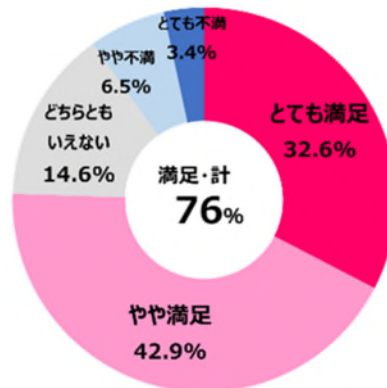
2. 利用したサポートと満足度

- 利用したサポートのトップはコールセンターで 62%
- 近年注目されているチャットサポートは 22%
- 利用の多いコールセンターサポートの満足度は「76%」
大半のユーザが満足しているという結果

利用したことがあるサポート



コールセンターサポートの満足度

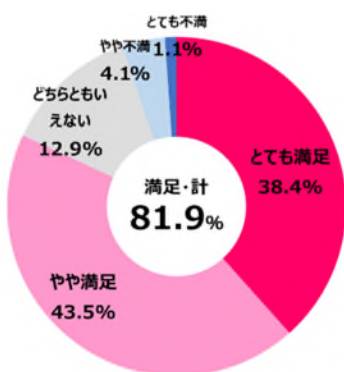


対話が可能な「コールセンター」が多く利用され、満足度が高いなかで、満足度の低いユーザへの対応やチャットや SNS 等、新たなコミュニケーションツールの利用拡大が課題。

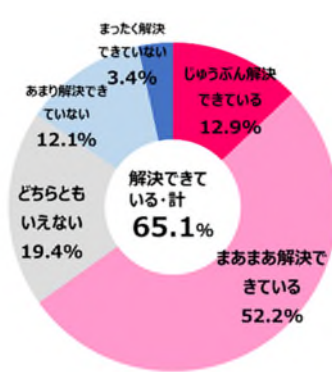
3. 新しいサポートツールについて

- リモートサポートの利用経験者は 26%
まだ浸透はしていないものの利用者のうち満足度は 82%
- FAQ 利用経験者において
「解決できている」と回答した人は 65%、「解決できていない」も 16%存在
- チャットボットを「有効だと思う」と回答した人は 52%で
「どちらともいえない」が 31%でボリュームゾーン

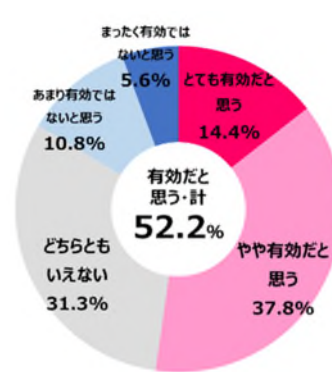
リモートサポートへの満足度



FAQ の有用性



チャットボットの有用性



リモートサポートは、オペレーターがユーザの画面を共有して具体的なアドバイスを行うことで利用者の満足度につながったと考えられる。一方、自己解決ツールとして期待ができる、FAQ やチャットボットは、今後、若年層を中心に利用を拡大していくために、解決率や認知度の向上が課題となる。