

アスクルサービス「J.D.パワー 2017年日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査」において第1位を受賞

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、社長:岩田彰一郎、<https://www.askul.co.jp/>)はこのたび、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 アジア・パシフィック(本社:東京都港区、代表取締役社長:鈴木郁)が発表した「2017年 日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査」において、第1位を受賞しました。

(<http://japanjdpower.com/ja/press-release/2017%20Japan%20Office%20Supply%20e-Order%20Service%20Study>)

調査の概要

「2017年 日本オフィス用品通販サービス顧客満足度調査」は、全国の従業者数5名以上の規模の事業所を対象に、事業所におけるオフィス用品調達の実態や法人向けオフィス用品通販サービスの満足度を調べたものです。5回目となる今年は、2017年4月にインターネット調査を実施し、計3,800件の事業所の回答を得た調査結果が発表されました。

顧客満足度の測定にあたっては、以下の5つのファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価をもとに、総合満足度のスコアが算出されています(1,000ポイント満点)。

【ウェブサイト/カタログ】/【配送対応】/【料金/請求】/【提供商品/サービス(※)】/【サポート対応】

(※)品揃えや関連サービスの充実度、キャンペーンや会員向け特典等に関する評価

アスクルの評価

当社の事業所向け通販サービス(「ASKUL」および「SOLOEL ARENA」)は、5つのファクター全てにおいて業界平均を上回る高い評価をいただき、中でも【ウェブサイト/カタログ】、【提供商品/サービス】の2つのファクターにおいて最も高い評価を取得しました。結果、調査の対象となった11サービス中、総合満足度第1位(628ポイント)を受賞しました。



今回の受賞はお客様からのご支持の表れと受け止めております。より一層お客様からご支持を得られるよう引き続き、サービスの向上に努めてまいります。

News Release



■株式会社 J.D.パワー アジア・パシフィックとは

J.D. パワー(本社:米国カリフォルニア州コストメサ)は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計 17 の拠点を有する。

※掲載の情報は、発表日現在の情報です。その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。