

2003年1月17日

報道用資料**プリンターの顧客満足度、富士ゼロックスが4年連続第1位****2002年プリンター顧客満足度調査**

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. パワーアジア・パシフィック（本社東京、蓮見南海男社長、略称 J. D. パワー）は、2002年プリンター顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、事業所で利用する白黒とカラーのレーザープリンター、およびプリンター使用を目的とする白黒とカラーのデジタル複合機についてのユーザーの満足度を調べるものである。全国の従業員30名以上の事業所におけるプリンター管理責任者を対象に年1回の割合で実施している。6回目となる今回の調査は2002年9月下旬から10月にかけて実施、2,571の事業所から回答を得た。

レーザープリンターの総合的な顧客満足度を決定するのは、大きく分けて「販売店対応力」、「保守サービス」、「商品」の3つのファクターである。「商品」ファクターは、「用紙の取り扱いやすさ」、「故障トラブル・紙づまり」、「操作性・設定のしやすさ」、「印刷速度」、「仕上がり」、「コスト等」で構成されている。

**◆富士ゼロックス、商品、販売、保守、全てで強みを発揮◆**

メーカーの総合顧客満足度は、白黒、カラーともに富士ゼロックスが4年連続で業界第1位にランクされた。富士ゼロックスは、商品のみならず、それを取り巻く販売店対応力、保守サービスといった人的要因の評価も他メーカーを大きく上回っており、総合力の高さが特徴である。商品面では、白黒、カラーとも複合機系の評価が高く、販売、サービスを含め、複写機を得意とするメーカーとしての強みをみせている。また、単能機、複合機ともカラー系商品の仕上がり評価が高く、拡大傾向にあるカラー市場で他社を一步先んじる評価を得ている。

第2位には前回の調査（2001年実施）同様、白黒、カラーともにリコーがランクインした。リコーは第2位ではあるものの全般的に評価が向上しており、前回とほぼ同等評価にとどまった富士ゼロックスとの差は縮まりつつある。リコーは、富士ゼロックス同様、複写機を強みとするメーカーだが、オフィスの主力プリンターである白黒単能機においても高い評価を得ている。その上、販売、サービス面においても、複写機に強いメーカーならではの高水準の評価を得ており、総合的なサービスの向上がみられる。

**◆単能機、複合機を絡めたトータル出力ソリューションの対応力向上がキー◆**

プリンター使用を目的として複合機を導入した事業所のうち、白黒では44%、カラーでは38%がプリンター専用機からの代替導入であった。一方、プリンター専用機を導入した事業所のうち、複合機

からの代替導入は白黒では4%、カラーでは7%のみであった。つまり、単能機から複合機への移行はあっても、複合機から単能機への移行はほとんどみられない状況である。デジタル化、高機能化された複合機が単能機の市場を一部奪うという事象が起きている。

しかしながら、全てのプリンター単能機が複合機にとって代わられることはないだろう。今後導入したいプリンタータイプとしては、白黒では複合機9%に対し単能機34%、カラーでは複合機20%に対し単能機27%と、依然単能機への関心が高い。すなわち、オフィスでの主力プリンターは依然単能機との認識である。複合機への代替行動は、オフィススペース等物理的な問題、プリントニーズの多様化や高度化といった、従来の単能機だけでは対処出来ないニーズへの解決策としてなされていると推察される。

今後、オフィスにおける出力ニーズ（印刷、複写、ファックス等）は、更に複雑化、高度化することが予想される。このような状況下、販売やサービス面で求められることは、単能機、複合機いずれかのみでの供給ではなく、両タイプのプロダクトミクスチャーによる、トータルなオフィス出力ソリューションに対応していくことであろう。製品面においては、単能機、複合機それぞれの特長を活かした商品開発の重要性がますます高まってきていると言える。

#### <株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDPA、本社米国カリフォルニア州）の日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

#### <本調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート・コミュニケーション 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

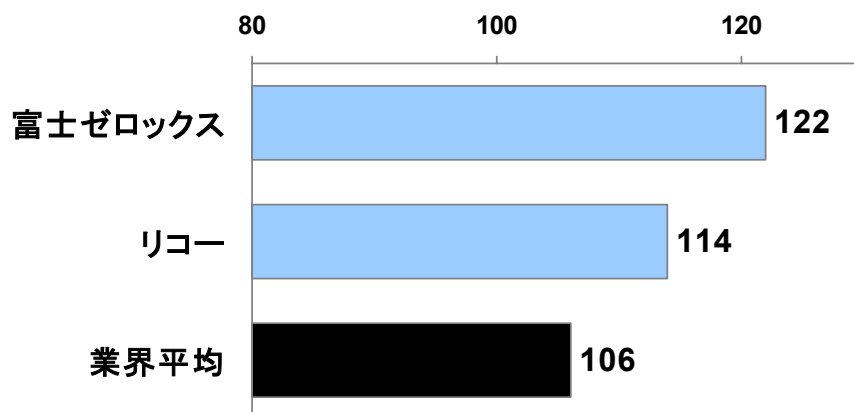
#### <ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可なく本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

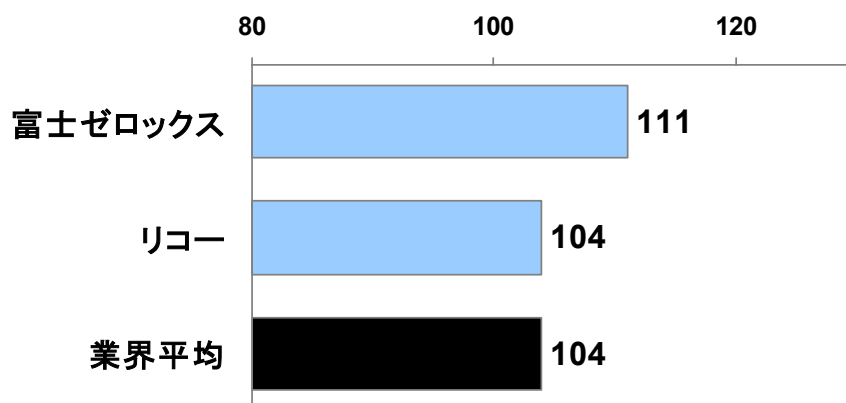
## メーカー別顧客満足度ランキング

### 白黒レーザープリンター



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): キヤノン、エプソン、富士通、京セラ(京セラミタ)、NEC  
注) カシオ、日立、IBM、ミノルタ、沖電気、シャープは、少数サンプルのためランキングには含まれていない

### カラーレーザープリンター



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): キヤノン、エプソン  
注) カシオ、富士通、京セラ(京セラミタ)、ミノルタ、NEC、沖電気は、少数サンプルのためランキングには含まれていない

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

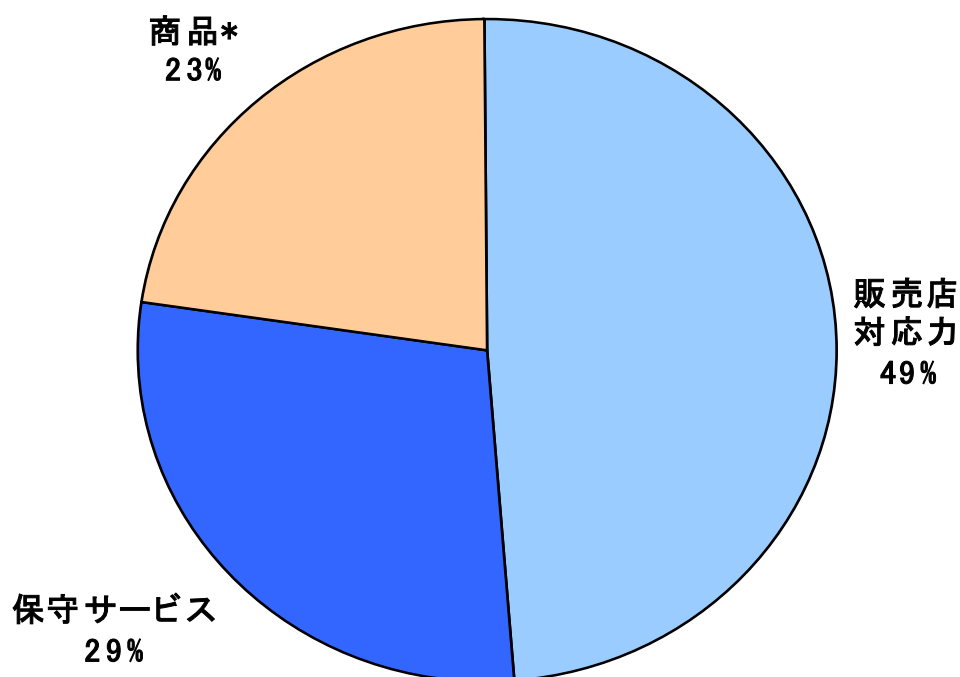
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを  
広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および  
出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### 白黒レーザープリンター



\*「商品」の内容:

印刷速度・仕上がり	6%
コスト等	6%
操作性・設定のしやすさ	5%
故障トラブル・紙づまり	4%
用紙の取り扱いやすさ	2%

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

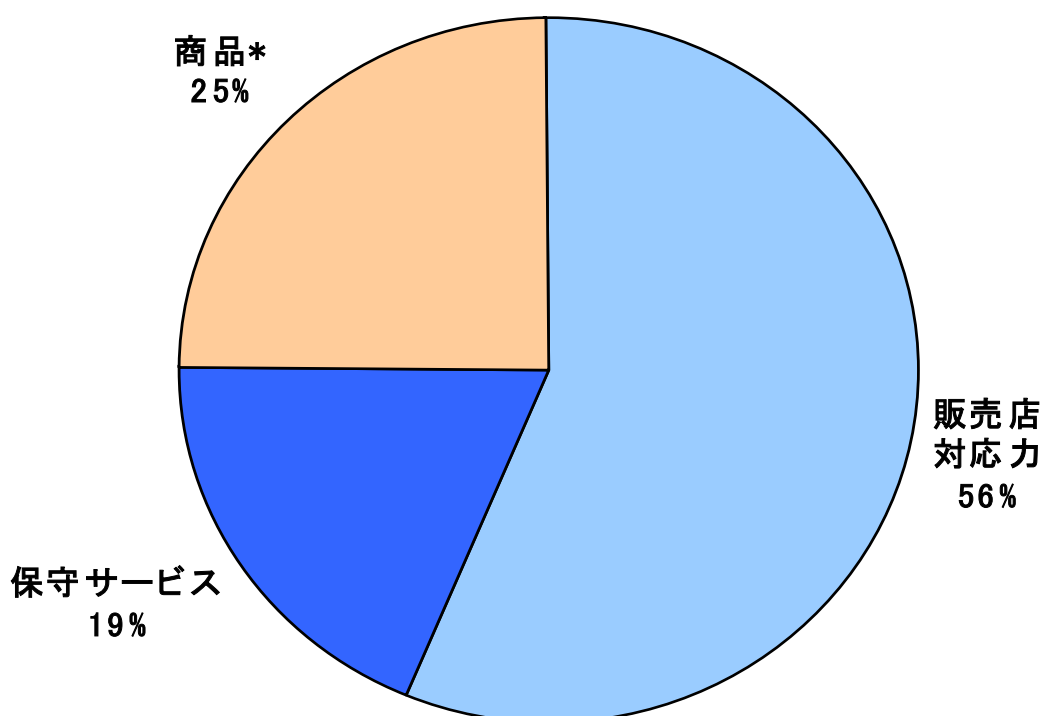
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### カラーレーザープリンター



\*「商品」の内容:

印刷速度	8%
コスト等	6%
操作性・設定のしやすさ	6%
故障トラブル・紙づまり	2%
仕上がり	1%
用紙の取り扱いやすさ	1%

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年プリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。