

2003年11月12日

報道用資料**中国主要三都市におけるコピー機の顧客満足度、富士ゼロックスが第1位****2003年中国市場コピー機顧客満足度調査**

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、2003年中国市場コピー機顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、事業所で利用するコピー機（白黒、カラー、コピー専用機、複合機を含む）についてユーザーの満足度を調べるものである。中国主要3都市（北京、上海、広州）の従業員20名以上の事業所におけるコピー機の導入決定関与者または管理責任者を対象に、2001年より年1回の割合で実施している。3回目となる今回の調査は2003年7月中旬から8月末にかけて実施、1,855人から回答を得た。

中国主要三都市においてコピー機の総合的な顧客満足度を決定するのは、「商品」、「保守サービス」、「販売対応」の3つのファクターである（重要度順）。

◆顧客満足度上位メーカー、僅差で並ぶ◆

総合顧客満足度ランキングでは、富士ゼロックスが第1位となった。富士ゼロックスは顧客満足度を構成する3つのファクターいずれにおいても業界平均を上回る評価を受けているが、特に「保守サービス」でランキング対象6社中最も高い評価を受けた。

第2位にはシャープが入った。シャープも全てのファクターで業界平均以上の高い評価を受けており、特に「販売対応」での評価はランキング対象6社中最も高い。

今回の調査ではランキングの上位4社が、顧客満足度指数（CSI：1,000点満点）で数ポイント以内に納まる僅差で並んでおり、製品とサービス両面での総合的な顧客対応力が各社拮抗し競争が激化している市場状況を裏付ける結果となった。

◆複合機浸透は2台目需要を中心にやや増加◆

中国主要3都市におけるコピー機保有の構造は、2001年の第1回調査以来、30枚/分以下の白黒専用機が大半を占めている。しかしながらプリンター、ファックス、スキャナー等の複数機能を持つ複合機の所有も、2001年の7%から今年の15%（いずれも白黒複合機）へと徐々にではあるが着実に増加している。

特に増加が見られる買い増し需要では、複合機を購入する割合が20%に達している。今後も中国市

場においてはローセグメント白黒専用機が市場の中心と考えられる一方で、既にコピー機を保有している層の2台目の需要を中心に複合機の浸透が増加していくことが予想される。買い増し需要層がコピー機を選定する際の理由としては、新規導入層に比べ、コピー機メーカーの信頼性だけでなく、販売店・ディーラーや導入後の保守サービスの信頼性が重視される傾向があり、製品とサービス両面での総合的な顧客対応力の重要性が一層増すことになるだろう。

<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

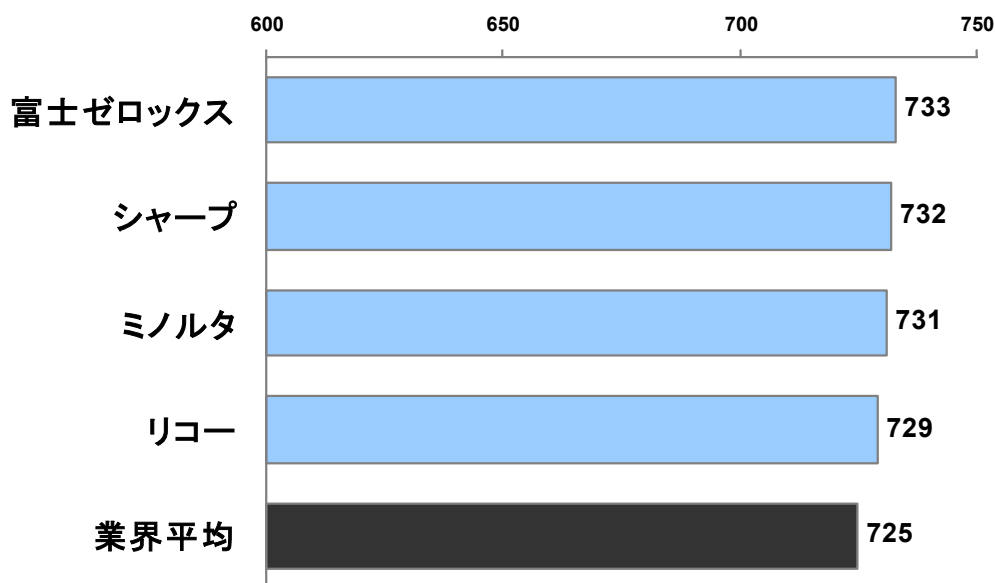
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM

メーカー別顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



その他の調査対象メーカー(アルファベット順): キヤノン、ゲストナー、コニカ、京セラミタ、レニエ、オーセ、パナソニック、東芝
注) 上記のランキングは白黒専用機、白黒複合機、カラーコピー機を含めた評価に基づく

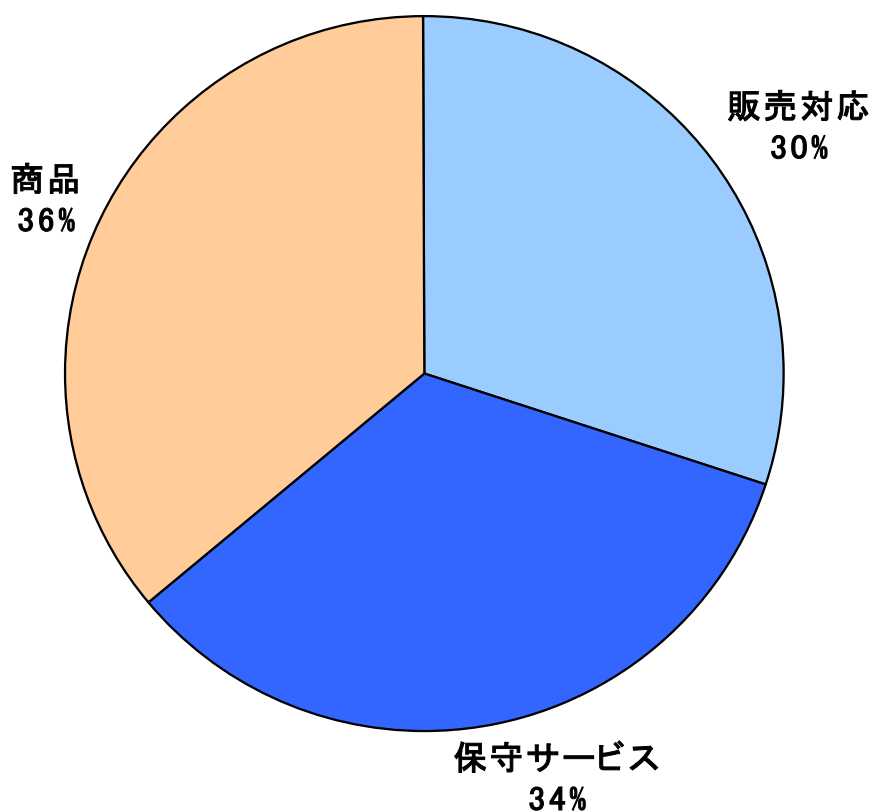
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM

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 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM

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 2003年中国市場コピー機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。