

2003年8月25日

報道用資料**J.D. パワーのコピー機/複合機顧客満足度調査、
4つの商品タイプごとにランキングを発表****2003年コピー機/複合機顧客満足度調査**

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年コピー機/複合機顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の中小規模事業所（30～99人規模）を対象に、オフィスで使用するコピー機/複合機の顧客満足度を調べるもので、1993年から定期的実施している。今年の調査は2003年5月に実施し、3,646の事業所から回答を得た。

商品タイプ別に、白黒コピー専用機、白黒複合機、カラーコピー専用機、カラー複合機の4つのカテゴリーに分け評価をとった。

- * コピー専用機、複合機の分類は、コピー機能以外の機能が利用できる状態か否かによって行った。
- * また、導入年次を問わず、その事業所において一番最近導入された機器を評価対象とした。

各商品タイプにおける総合的な顧客満足度を決定するファクターは、以下のとおりである。

- ・ 白黒専用機： 販売対応(29%)、保守サービス(28%)、商品(43%)
(商品の内容は、性能・操作性(23%)、トラブル・コスト等(20%))
- ・ 白黒複合機： 販売対応(30%)、保守サービス(28%)、商品(42%)
(商品の内容は、性能(17%)、操作性(13%)、トラブル・コスト等(12%))
- ・ カラー専用機： 販売対応(17%)、保守サービス(26%)、商品(57%)
(商品の内容は、操作性・性能・コスト(40%)、トラブル等(17%))
- ・ カラー複合機： 販売対応(29%)、保守サービス(23%)、商品(48%)
(商品の内容は、性能(19%)、操作性(10%)、トラブル・コスト等(19%))

◆白黒タイプは、コピー専用機でキヤノン、複合機で京セラミタが第1位◆

白黒コピー専用機の顧客満足度ランキングでは、キヤノンが第1位となった。以下、リコー、富士ゼロックスと続き、これら3社が業界平均を上回った。

キヤノンは、販売、保守、商品いずれの面でも平均を上回り、全体としてバランスのとれた評価である。中でも「保守サービス」の評価が高く、大きな強みとなっている。定期点検による顧客との接触頻度の高さや、トラブル時の対応の良さが高い評価につながっているといえる。

白黒複合機のランキングでは、京セラミタが第1位となった。以下、ミノルタ、キヤノン、リコー（キヤノンとリコーは同点）、富士ゼロックスと続く。これら5社が業界平均を上回った。

京セラミタは、販売、保守といった人的面での評価の高さが特徴である。商品面においても、維持費（ランニングコスト）の評価が高く、他社を大きく上回っている。また、第2位のミノルタは、商品面の評価が高く、「性能」、「操作性」ではランキング対象となったメーカーでトップとなっている。これら2社は、最近導入された機器において高い評価を得ており、結果的に総合満足度でキヤノン、リコー、富士ゼロックスの3社を上回る評価を得た。

◆カラータイプは、コピー専用機で富士ゼロックスとリコー、複合機で富士ゼロックスが第1位◆

カラータイプの顧客満足度ランキングでは、コピー専用機で富士ゼロックスとリコーが首位に並び、複合機では富士ゼロックスがトップにランクされた。

カラーコピー専用機においては、富士ゼロックスが「保守サービス」および「商品」の「トラブル」面、リコーは「販売対応」での評価が高くなっている。

カラー複合機においては、富士ゼロックスが他社を大きく上回った。特に商品面の評価が高く、コピー機能だけでなく、プリンターやスキャナー機能といったコピー機能以外の「性能」についての評価も他社を上回った。カラー複合機は、プリンター機能の利用が9割以上、スキャナー機能が5割以上と、コピー以外の機能が利用される割合が高い。富士ゼロックスはこれら他機能においても高い評価を得ていることが、総合的な満足度の高さにつながっている。また、販売、保守といった人的面においても評価は平均以上であり、カラー複合機においては富士ゼロックスの強さが際立つ結果となった。

◆複合機への代替が進む市場◆

白黒コピー専用機の保有率にここ数年低下傾向がみられ、今年の調査では商品タイプ別にみると白黒複合機の保有率が最も高くなっている。また、カラー複合機の保有率も年々上昇傾向にあり、比較的規模の大きな事業所（50～99人規模）において導入が先行している傾向がある。

選定時の特徴をみると、白黒複合機は「メーカー」により選ばれることが最も多く、次いで「保守サービス」、「導入価格」と続く。カラー複合機においては、白黒タイプと同様に「メーカー」が選定要因として最も多いが、次いで「機能・性能のよさ」が多いという特徴がみられる。カラー複合機は導入後のプリンターやスキャナー機能の利用率が高いが、選定時においてもこれら機能やその性能が重視されている。

<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

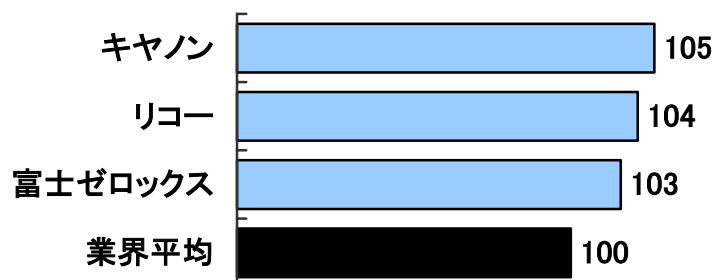
<ご注意>

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無く本資料に掲載されている情報および結果を広告および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年コピー機/複合機顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

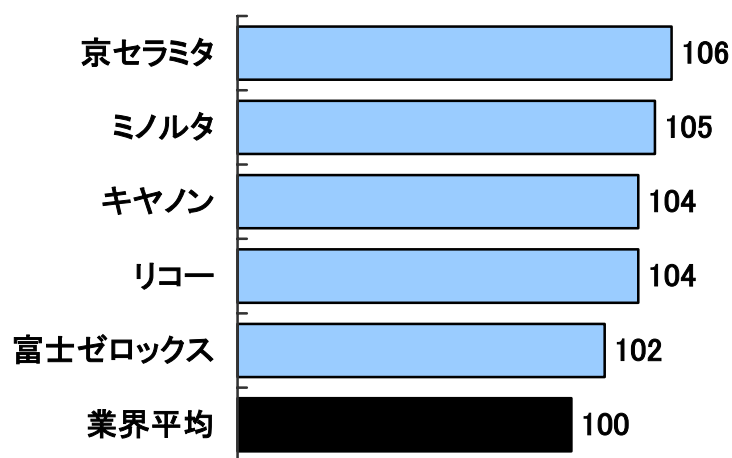
白黒専用機



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): コニカ、ミノルタ、シャープ

注) 京セラミタ、松下、村田、NEC、NTT、サンヨー、東芝は、少数サンプルのためランキングには含まれていない。

白黒複合機



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): コニカ、シャープ

注) エプソン、松下、村田、NEC、NTT、サンヨー、東芝は、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 2003年コピー機/複合機顧客満足度調査SM

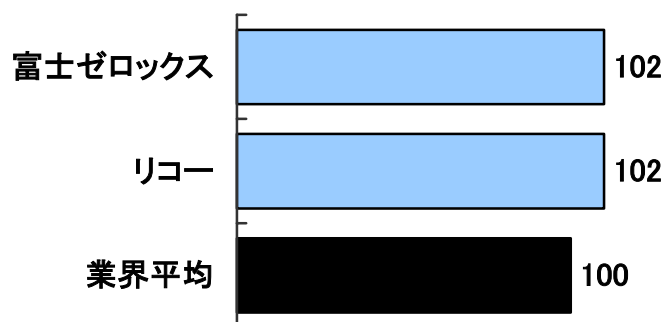
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを
広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年コピー機/複合機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年コピー機/複合機顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

カラー専用機



注) キヤノン、コニカ、ミノルタ、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

カラー複合機



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): キヤノン、リコー

注) エプソン、京セラミタ、ミノルタ、シャープ、東芝は、少数サンプルのためランキングには含まれていない

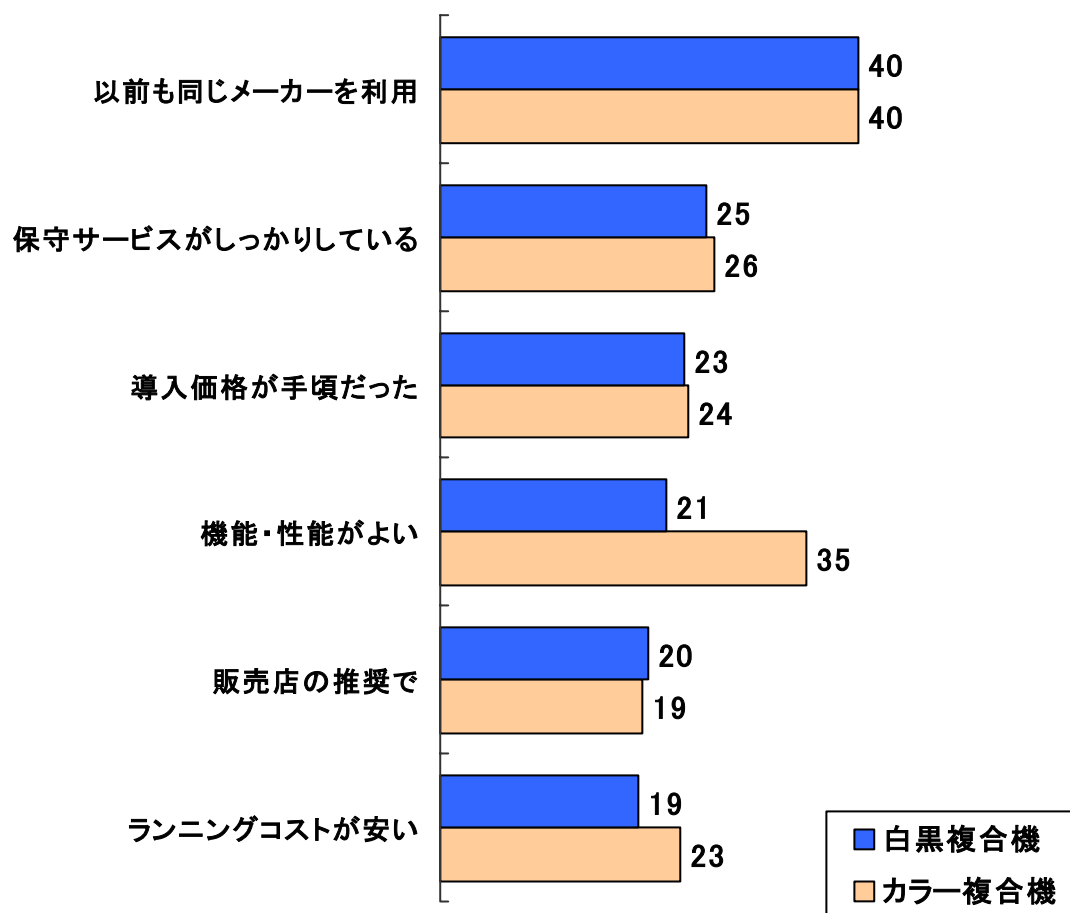
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年コピー機/複合機顧客満足度調査SM

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年コピー機/複合機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年コピー機/複合機顧客満足度調査SM

複合機の主要選定理由



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年コピー機/複合機顧客満足度調査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年コピー機/複合機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。