

2003年12月17日

報道用資料**レーザープリンターの顧客満足度、白黒では富士ゼロックス、
カラーでは富士ゼロックスとリコーが第1位****2003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、2003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、事業所で使用する白黒とカラーのレーザープリンター（専用機）に対するユーザーの満足度を調べるもので、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。7回目となる今年の調査は9月から10月にかけて実施、3,044の回答を得た。

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「販売対応」、「保守サービス」、「商品」の3つのファクターである。「商品」ファクターの構成は、白黒、カラーで以下の通りである。

- 白黒： 「速度・仕上がり」、「扱いやすさ・操作性」、「故障トラブル」、
「外観・音・熱」、「費用・取説」
カラー： 「速度・仕上がり」、「扱いやすさ・操作性」、「故障トラブル・音・熱」、
「外観・取説」、「費用」

◆富士ゼロックスは販売対応と商品、リコーは保守サービスで強みを発揮◆

白黒レーザープリンターでは、富士ゼロックスが顧客満足度第1位となった。以下、リコー、NEC、富士通と続き、これら4社が業界平均を上回る満足度評価を得た。

また、カラーレーザープリンターでは、富士ゼロックスとリコーが同点で共に顧客満足度第1位にランクされた。次いでキヤノンが業界平均と同等水準の満足度だった。

富士ゼロックスは、白黒、カラーともに5年連続で顧客満足度第1位である。富士ゼロックスは、人的面である「販売対応」と「商品」の両ファクターでの評価が高かった。「商品」では特に仕上がりに対する評価の高さが強みとなっている。「商品」での満足度の高さはカラーにおいて特に顕著であり、仕上がりをはじめ、操作性、費用といった面の満足度でも競合他社を上回った。

リコーは、白黒で第2位、カラーでは富士ゼロックスと並び第1位にランクされた。白黒、カラーいずれにおいても「保守サービス」の満足度が評価対象メーカーの中で最も高く、強みとなっている。

◆普及が進むカラーレーザープリンター◆

白黒レーザープリンターの保有率が2000年をピークに頭打ちとなっている一方、カラーレーザープリンターの保有率は継続的に上昇している。今年の調査結果ではカラーの保有率は前年から5ポイント増加し48%となっている。事業所規模別にみると、100人以上の規模で導入率が約6割となっており、カラーレーザープリンターの導入は大規模事業所において先行していることがわかった。また、大規模事業所では買い増しによる導入が多く、市場全体としての保有率だけでなく、事業所内における保有台数においても増加傾向にあるようである。

カラーレーザープリンター選定時の理由としては、「価格が手頃」が最も多くあげられている。白黒レーザープリンターに比べ、依然として「仕上がり」といった性能面も選定時に重視される傾向にあるが、本格的な普及期に入り、今後も選定時のコスト志向は強くなることが考えられる。

<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

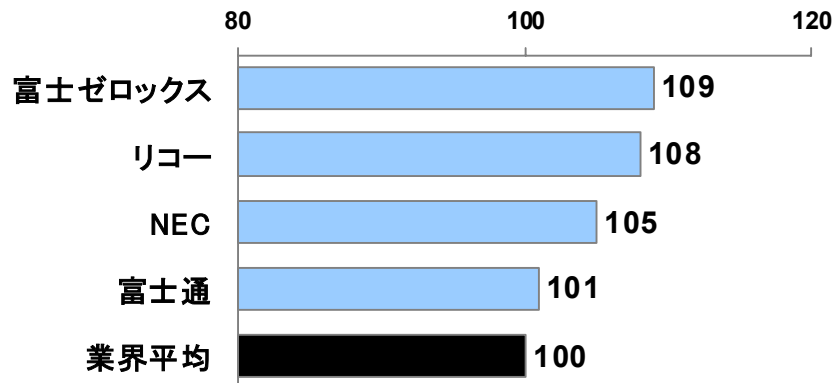
<ご注意>

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年プリンター顧客満足度調査SM

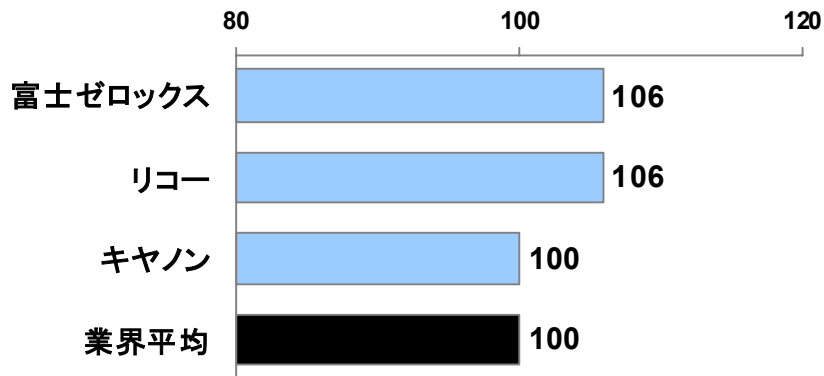
メーカー別顧客満足度ランキング

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、京セラミタ
注) カシオ、IBM、ミノルタ、沖は、少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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): エプソン
注) カシオ、富士通、京セラミタ、ミノルタ、NEC、沖は、少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年プリンター顧客満足度調査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及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年プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

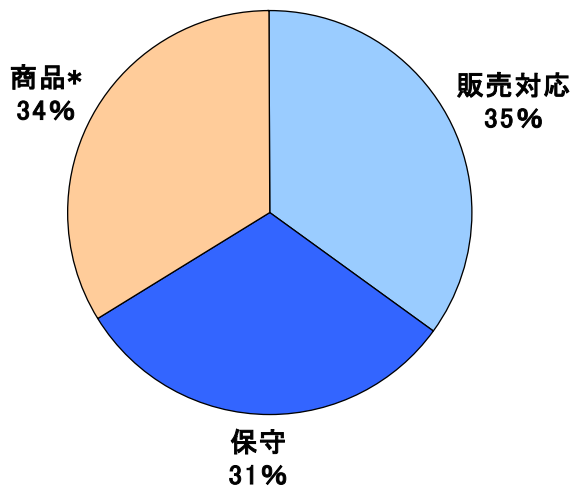
J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年プリンター顧客満足度調査SM

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:

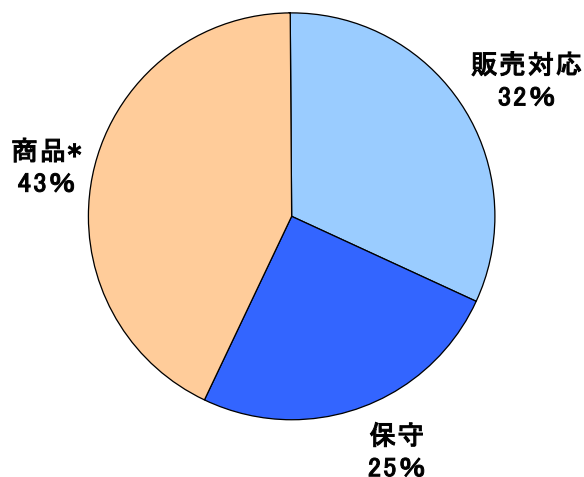
| | |
|-----------|----|
| 故障トラブル | 8% |
| 速度・仕上がり | 7% |
| 費用・取説 | 7% |
| 扱いやすさ・操作性 | 6% |
| 外観・音・熱 | 6% |



カラーレーザープリンター

*「商品」の内容:

| | |
|------------|-----|
| 速度・仕上がり | 15% |
| 故障トラブル・音・熱 | 10% |
| 扱いやすさ・操作性 | 6% |
| 外観・取説 | 6% |
| 費用 | 6% |



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年プリンター顧客満足度調査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及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年プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。