

2004年11月8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、リコーが第1位****2004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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004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）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。4回目となる今回の調査は2004年7月中旬から9月上旬にかけて実施、2,137人から回答を得た。

中国主要3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、重要度順に「保守サービス」（49%）、「商品」（32%）、「販売対応」（19%）の3つのファクターである（カッコ内は構成比）。

総合満足度を示すCSIスコア（Customer Satisfaction Index スコア。1,000点満点で算出した満足度指数）の業界平均は、738ポイントだった。

リコーの強みは、保守サービスと営業担当者

メーカー別総合満足度ランキングでは、CSIスコア749ポイントでリコーが第1位になった。リコー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っている。特に総合満足度への影響度が最も高い「保守サービス」でランキング対象7社中最も高い評価を受けた。詳細項目を見ると、リコーは「保守サービス」については“定期点検頻度”や“修理作業の説明”に対する評価が他社に比べて高かった。また、「販売対応」に関する評価も高く、“営業担当者のコンタクト頻度”、“営業担当者の知識”といった営業力では他社を上回っている。

今回の調査ではランキングの上位4社が、CSIスコアで10ポイント以内に納まる僅差で並んでいる。2003年調査においても同様の傾向があり、各社の競争が激化していることがわかる。このような状況のもとでリコーがランキングのトップに立ったのは、総合満足度に最も影響の大きい「保守サービス」で他社を大きく引き離したことに起因する。

営業活動が活発化し、営業担当者への評価が大きく向上

第1回目の調査以来4年で、中国市場全体で、販売店の営業担当者のコンタクト頻度や知識、提案・アドバイスといった営業担当者に対する満足度が大きく向上していることが、今回の調査結果から明

らかになった。これには営業担当者による営業活動が活発化し、“顧客への訪問比率”や“電話によるコンタクト”の改善が進んでいることが影響していると考えられる。

従来、中国市場におけるコピー機の販売は、店頭販売が主流ではあるが、競争が激化する中でメーカー各社が営業活動を強化しているものと推測される。実際、今回の調査でトップとなったりコーは、営業担当者の訪問比率が業界平均を上回っている。また「営業担当者が信頼できる」という理由で、販売店が選定される傾向がリコーは他社に比べて強いことが明らかとなっている。今後は中国市場において、営業担当者による販売活動が一層強まるものと考えられる。

コピー機の選定では、商品や保守サービスを重視する傾向が強まる

コピー機の選定にあたっては、有名なメーカーであるというブランド力が最も重視されてはいるものの、最近コピー機を導入した顧客ほど、その比率は低下し、コピー機の“操作性”、“コピー速度”、“機能の豊富さ”、“保守サービスの信頼性”といった商品の機能・性能面や保守サービスを重視する傾向が強くなっていることが明らかになった。

中国市場（北京、広州、上海）においては過去4年で、コピー機の「買い替え・買い増し」の需要が増加し、白黒複合機といった、より高度なセグメントの商品の導入が浸透してきている。コピー機の選定理由の変化は、中国市場におけるこうした購買行動や商品構成の変化が影響していると考えられる。

コピー機の普及が進み顧客の購買行動や商品構成が変化するにつれ、顧客はより厳しい目で商品を選択するようになってきている。メーカー各社にとっては商品力の強化から保守サービス網の整備まで、総合的なサービスを提供できることが、今後より一層重要となるだろう。

<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>

<当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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

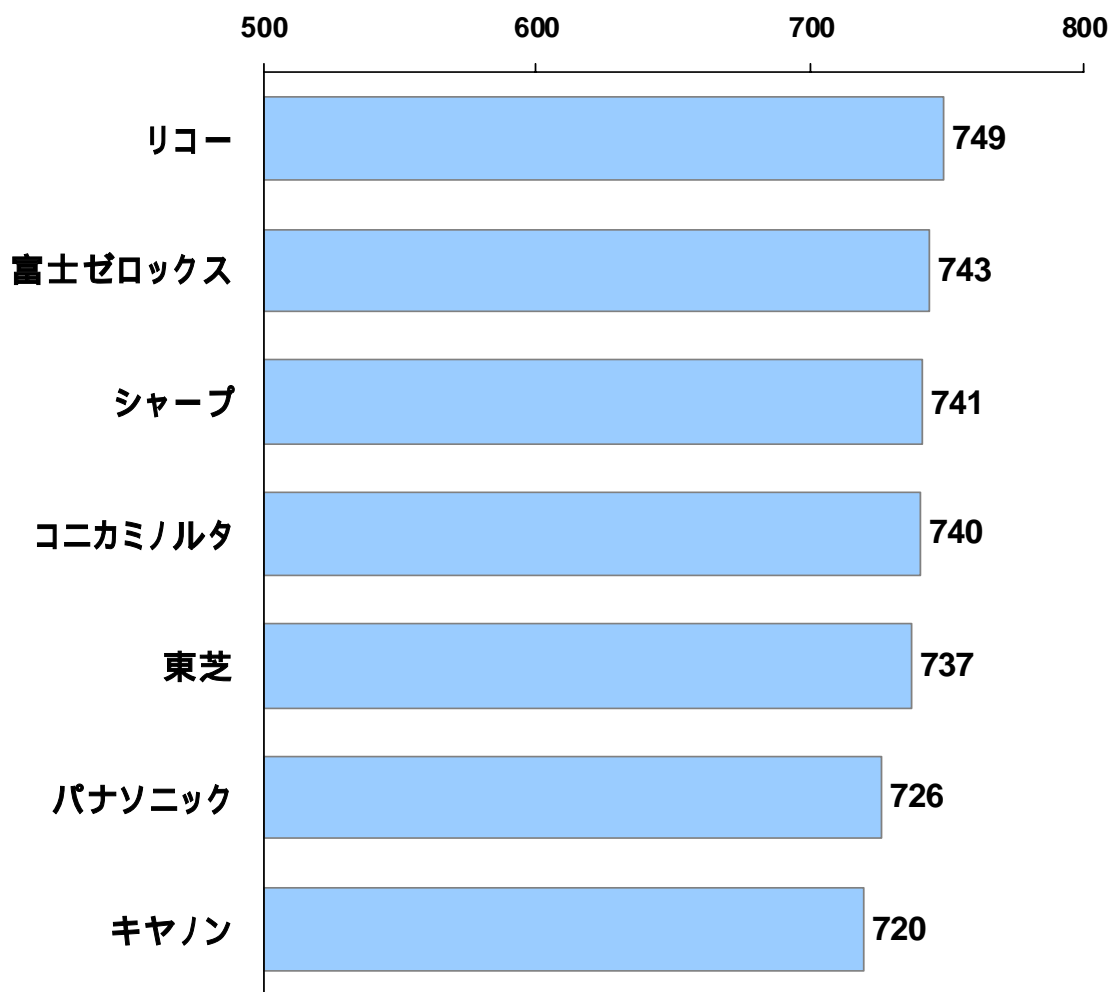
<ご注意>

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 2004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)



注) ゲストナー、京セラミタ、レニエ、サムス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。

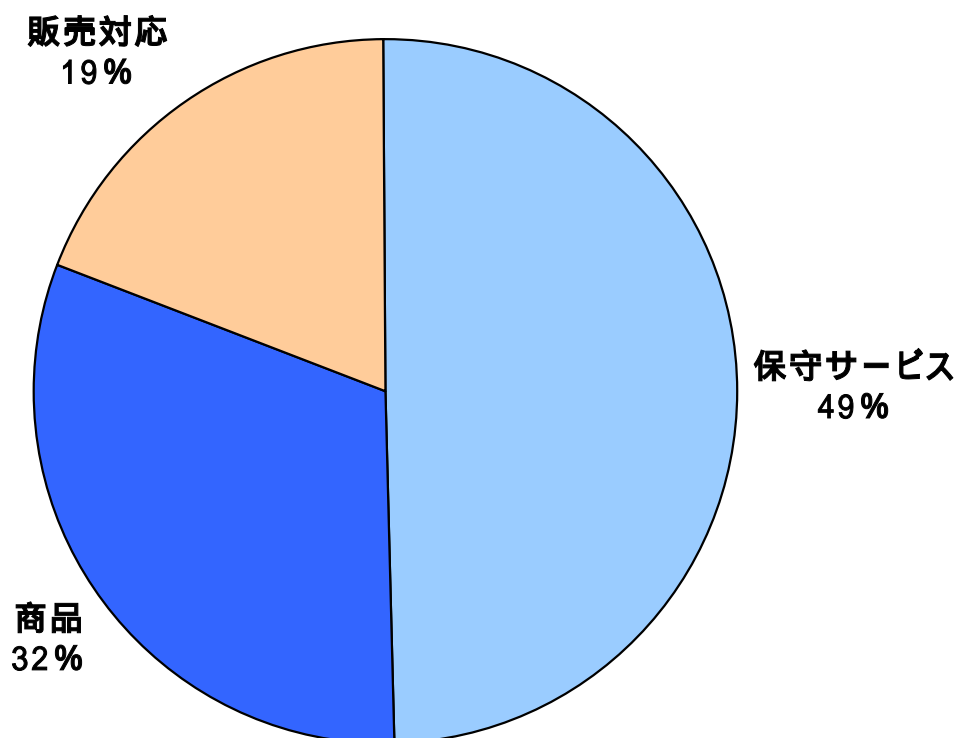
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中国市場コピー機顧客満足度調査SM

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 2004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 2004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 2004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 2004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。