

2004年8月26日

報道用資料**富士ゼロックス、コニカミノルタ、リコーが、  
コピー機／複合機顧客満足度調査で高評価を得る****2004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、2004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2004年5月に実施し、3,886の事業所から回答を得た。

商品タイプ別に、白黒複合機、白黒コピー専用機、カラー複合機、カラーコピー専用機の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（カッコ内は構成比）。

- ・白黒複合機： 販売対応(31%)、保守サービス(27%)、商品(42%)  
(商品の内容は、コピー性能(15%)、ファクシミリ性能(5%)、プリント性能(5%)、スキャン性能(1%)、トラブル・コスト等(16%))
- ・白黒専用機： 販売対応(25%)、保守サービス(30%)、商品(45%)  
(商品の内容は、性能・操作性(24%)、トラブル・コスト等(21%))
- ・カラー複合機： 販売対応(29%)、保守サービス(22%)、商品(49%)  
(商品の内容は、コピー性能(11%)、ファクシミリ性能(3%)、プリント性能(10%)、スキャン性能(3%)、トラブル・コスト等(22%))
- ・カラー専用機： 販売対応(24%)、保守サービス(24%)、商品(52%)  
(商品の内容は、性能・操作性(26%)、コスト・トラブル等(26%))

## 白黒複合機は富士ゼロックス、コニカミノルタ、リコーの3社、 白黒コピー専用機はリコーがそれぞれ第1位

白黒複合機の顧客満足度ランキングでは、富士ゼロックス、コニカミノルタ、リコーの3社が同率で第1位となった。以下キヤノンが続き、これら4社が業界平均を上回った。

富士ゼロックスは、販売、保守といった人的要因および商品要因の両面でバランスよく高い評価を得ており、それが総合力の高さにつながっている。営業や保守面の評価では、一部の項目を除き不満者が少ないという特長があり、ばらつきの少ない顧客対応品質を実現しているといえる。商品面では、「ファクシミリ性能」に対する評価がランキング対象メーカー中トップで、送信の速さ、機能の豊富さ等の評価が高い。

コニカミノルタは「販売対応」、「コピー性能」、「プリント性能」、「スキャン性能」の評価がランキング対象メーカー中でトップだった。販売面では提案力や請求業務等全般に高い評価を得ており、商品面では、「コピー性能」、「プリント性能」や導入価格等コスト関連の評価が高い。

リコーも富士ゼロックス同様ほとんどのファクターで業界平均を上回り、人および商品両面でバランスの取れた高い評価を得ている。特に「保守サービス」が強みであり、修理依頼時の対応のよさ、対応の速さ、修理技術の高さといった保守品質の高さが特長である。またリコーは、白黒専用機カテゴリーにおいても第1位となり、「販売対応」や「保守サービス」などの人的要因の評価がランキング対象メーカー中でトップだった。

## カラータイプは複合機、コピー専用機とも、富士ゼロックスが第1位

カラータイプでは、複合機、コピー専用機とも富士ゼロックスが第1位にランクされた。第2位には、カラー複合機ではリコー、カラー専用機ではキヤノンがそれぞれランクインした。

カラー複合機においては、昨年同様、富士ゼロックスが他社を大きく引き離れた。特に商品面での評価が高く、コピー機能、複合機能のいずれについても他社を大きく上回っている。また、仕上がりのきれいさ、機能の豊富さ、対応用紙の豊富さ等、様々な点で評価の高さが目立つ。特に仕上がりの評価は、ここ数年他社に対する優位な状況が続いており、同社のカラー複合機に対する評価の第一の特長となっている。

<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>

<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](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

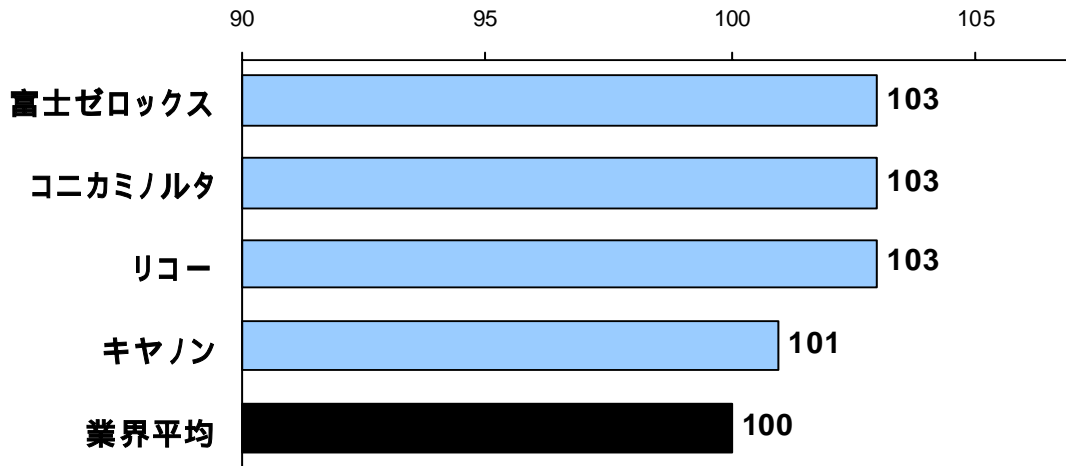
<ご注意>

**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無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年コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

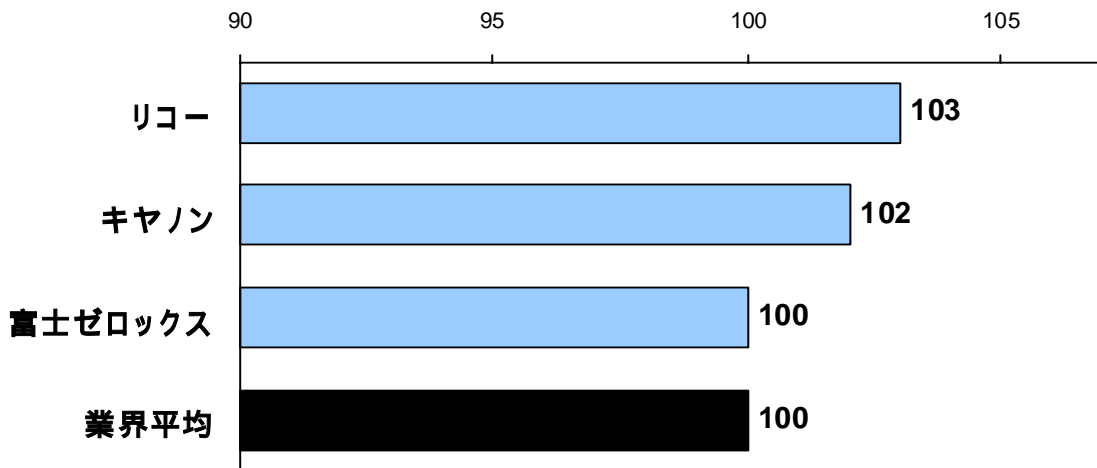
## 顧客満足度ランキング

### 白黒複合機



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): 京セラミタ、シャープ、東芝  
注) エプソン、松下、村田、NEC、NTT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。

### 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、東芝は、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年コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

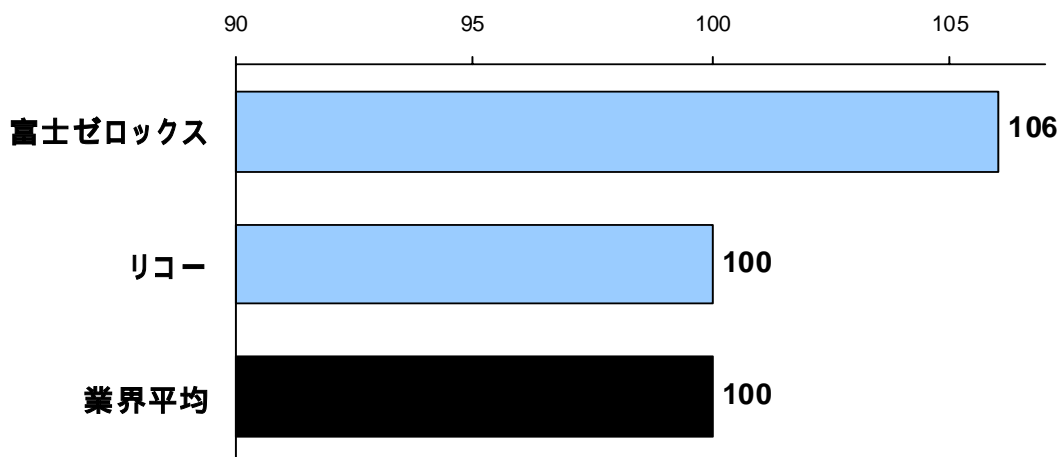
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2004年コピー機/複合機顧客満足度調査<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 2004年コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

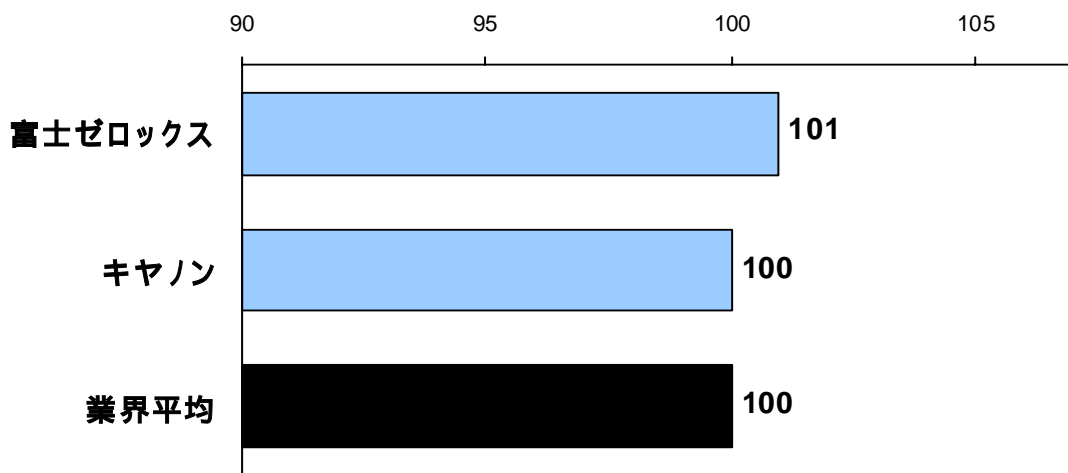
### カラー複合機



業界平均以下のメーカー: キヤノン

注) エプソン、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ません。

### カラー専用機



業界平均以下のメーカー: リコー

注) エプソン、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ません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年コピー機/複合機顧客満足度調査<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 2004年コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。