

2004年12月6日

報道用資料**レーザープリンターの顧客満足度、白黒、カラーで富士ゼロックスが6年連続第1位****2004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:東京都港区、代表取締役社長:蓮見南海男、略称:J.D. パワー)は、2004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。8回目となる今年の調査は9月から10月にかけて実施、2,326の回答を得た。

レーザープリンターの総合的な顧客満足を決定するのは、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: 「基本性能・操作性」、「故障・トラブル」、「熱・外観等」、「コスト」

カラー: 「基本性能」、「操作性」、「故障・トラブル」、「外観」、「コスト等」

富士ゼロックス、「販売対応」、「保守サービス」、「商品」全てで高い評価

白黒レーザープリンターの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。以下、リコー、NECと続き、これら3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も富士ゼロックスが第1位になった。次いでリコー、キヤノンの順で、業界平均以上にランクされた。

富士ゼロックスが両タイプともに1位になったのは今回で連続6回目である。今年の調査では、両タイプとも人的要因である「販売対応」と「保守サービス」でランキング対象メーカーの中で最も高い評価を得た。「商品」においても全てのファクターで業界平均を上回り、白黒では特に印刷速度や仕上がりのきれいさなどの「基本性能」での評価が圧倒的に高い。またカラーでは「基本性能」と「操作性」で他社を上回った。

リコーは、白黒、カラーともに第2位にランクされた。両タイプともそれぞれほぼ全てのファクターで業界平均を上回り、富士ゼロックスに次ぐ高い評価を得ている。

保有割合が増加傾向のカラータイプ、新規拡大の可能性も高い

白黒タイプの保有割合にはここ数年変化が見られないが、一方で、カラータイプの保有割合は継続的に上昇しており、今年、カラータイプについては前年から4ポイント増加し52%となっている。

レーザープリンターの購入が新規の導入であるのか、過去使用していた機器からの買い替えなのか、または新たに買い増したのかを調べたところ、白黒タイプ、カラータイプとも買い替えと買い増しをあわせた数が半数以上を占めた。しかし、カラータイプでは新規導入も全体の約4割と高い。また、カラータイプの新規導入や買い増しを検討している事業所は約2割ある。これらのことから、カラータイプでは未導入の事業所へのマーケット拡大の可能性がより高いといえる。

レーザープリンターを購入する際の選定理由としては、両タイプとも「信頼できるメーカーである」が最も多かったが、「以前も同じメーカーの商品を使用」という理由も多く挙げられており、これは年々増えている。現在使用している商品に対する満足度が高ければ、同じメーカーの商品を継続して使用する傾向は今後も強くなると考えられる。一方で、両タイプともに「導入価格が手頃」、カラータイプではさらに「値引率がよい」など、導入時の価格も一層重要視される傾向がある。今後各メーカーは、顧客からの価格に関するプレッシャーへの対応と満足度の向上の両方に注力していく必要がある。

保守契約率の増加にはコストがカギ

現在のレーザープリンターの保守契約状況を見ると、両タイプとも保守契約を結んでいない割合が4割前後にのぼる。保守契約を結んでいない理由としては「1台あたりの保守料金が安い」ことや「多くの台数を保有しているため保守契約料がかさむ」ことが挙げられており、これらのことが保守契約増加の妨げになっていることがうかがえる。

「保守サービス」は、レーザープリンターの総合的な顧客満足度を決定するファクターの中で両タイプとも3割弱のウエイトを占めている。また、保守契約の締結の有無で顧客満足度を比べても、保守契約がある場合のほうが、より顧客満足度が高い水準にある。このようなことから保守契約率を増加させることが満足度向上に結びつくものと見られるが、契約率を向上させるには保守サービスの費用対効果を顧客に納得させることが必要になってくる。

<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（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

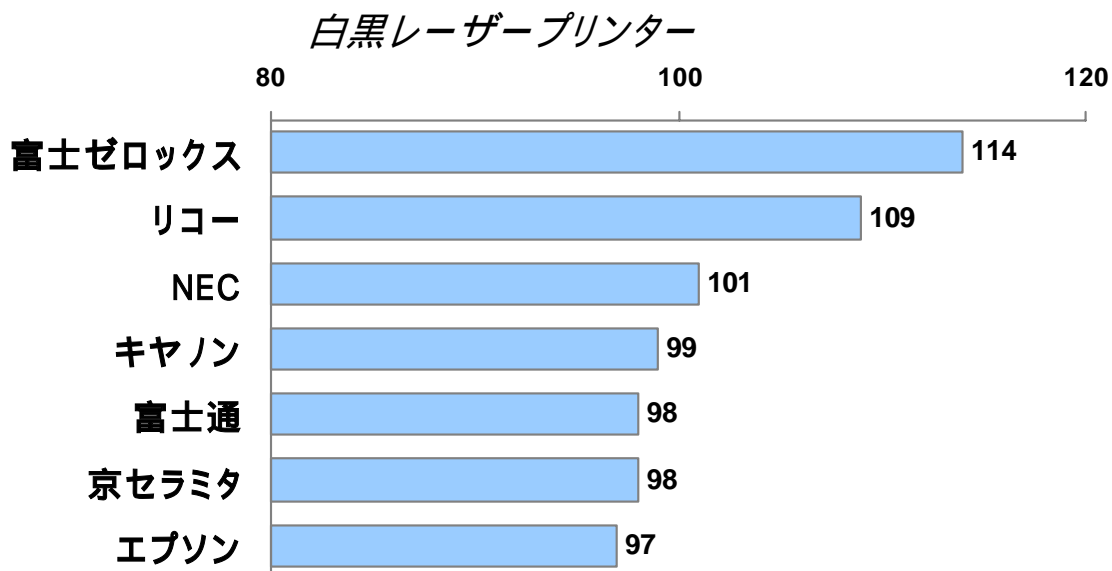
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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

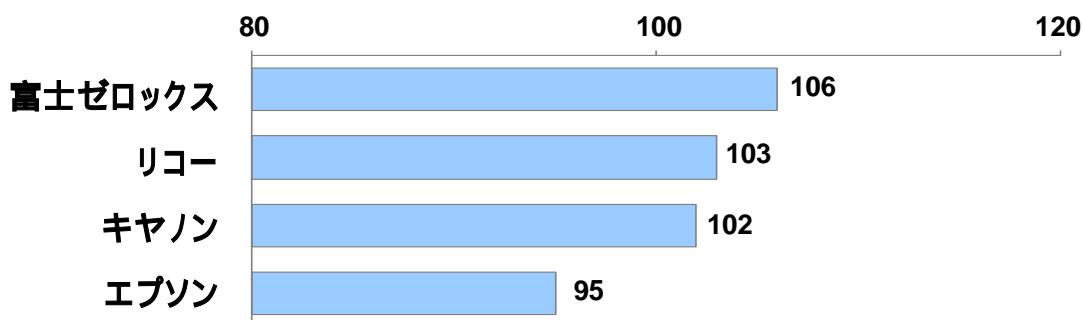
メーカー別顧客満足度ランキング



業界平均スコア: 100

注) カシオ、IBM、コニカミノルタ、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



業界平均スコア: 100

注) カシオ、富士通、コニカミノルタ、京セラミタ、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 2004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 2004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 2004年プリンター顧客満足度調査SM

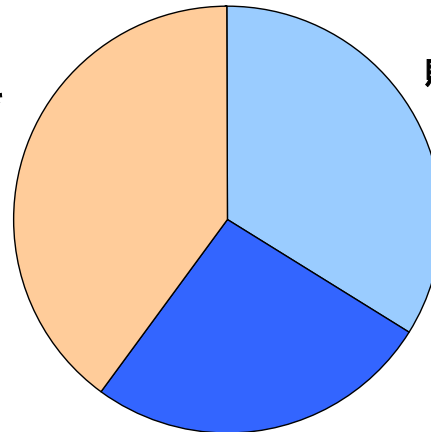
総合満足度を構成するファクター

白黒レーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能・操作性	17%
故障・トラブル	8%
熱・外観等	7%
コスト	7%

商品*
40%



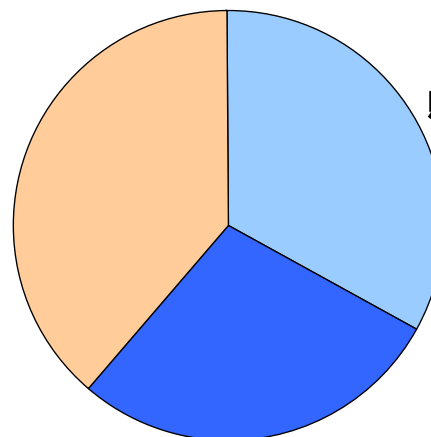
保守サービス
26%

カラーレーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能	12%
操作性	7%
故障・トラブル	9%
外観	3%
コスト等	9%

商品*
39%



保守サービス
28%

注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が合わないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004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 2004年プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。