

Press Release

報道用資料

2005年11月30日

中国主要三都市におけるコピー機/複合機の顧客満足度、富士ゼロックスが第1位**2005年中国コピー機/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：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2005年中国コピー機/複合機顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、事業所で利用するコピー機/複合機（白黒/カラー）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30名以上の事業所におけるコピー機/複合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。5回目となる今年は2005年7月中旬から9月上旬にかけて面接調査を実施し、2,130人から回答を得た。

当調査では、コピー機/複合機の総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを算出している。それらは「保守サービス」（56%）、「商品」（27%）、「販売対応」（17%）の3つである（カッコ内は影響度）。

既存顧客の再購入を促し販売を拡大させるためには、保守サービスの強化が重要

メーカー別総合満足度ランキングでは、総合満足度スコア（1,000点満点で算出した満足度指数）で721ポイントを獲得した富士ゼロックスが第1位となった。富士ゼロックスは、昨年業界平均並みだった「商品」、「販売対応」の2つのファクターで大きく満足度を上げ、「保守サービス」を加えた3つのファクターすべてにおいてトップの評価を得た。

第2位は東芝で、スコアは710ポイントだった。昨年は5位だったが、「保守サービス」の満足度が業界平均以上の水準に上がったことにより、今年は順位を大きく上げた。第3位には708ポイントの僅差でリコーが入った。

今回の調査では、中国コピー機市場で白黒複合機の普及が一層進んでいることが明らかになった。市場全体の白黒複合機の保有率は、ほぼ5割に達している。また、ネットワークを導入している事業所は白黒複合機の導入も進んでおり、ネットワークを導入していない事業所に比べると白黒複合機の保有率に10%近くの間隔があった。今後、ネットワークの普及につれて、白黒複合機の普及もより一層進んでいくと思われる。

また、総合満足度に影響を与えるファクターのなかで、「保守サービス」の影響度が昨年の49%から56%に増加し、このファクターの重要度がさらに増していることがわかった。調査対象の事業所の多くが保守サービスを委託していると答えており、その割合は全体の約8割強だった。そのうちの約5割が購入先、3割がメーカー系列のサービス会社に委託している。さらに保守サービスの契約形態をみると、料金が定額の定期保守契約が5割に達しており、この契約形態が中国でも定着しつつあることがわかる。

さらに、保守サービスの評価の高さと販売店の再利用意向が比例していることが明らかになった。メーカーは今後、新規顧客獲得による販売の拡大に加え、充実した保守サービスによる日々の顧客との接触を通じて顧客満足度を高め、既存の顧客の再購入を促すことが重要となるだろう。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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

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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である 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ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィークなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 40 カ国に 300 カ所以上の拠点を有し、2004 年の売上高は 53 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

<当調査に関するお問合わせ先>

(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： maki_kawano@jdpower.co.jp

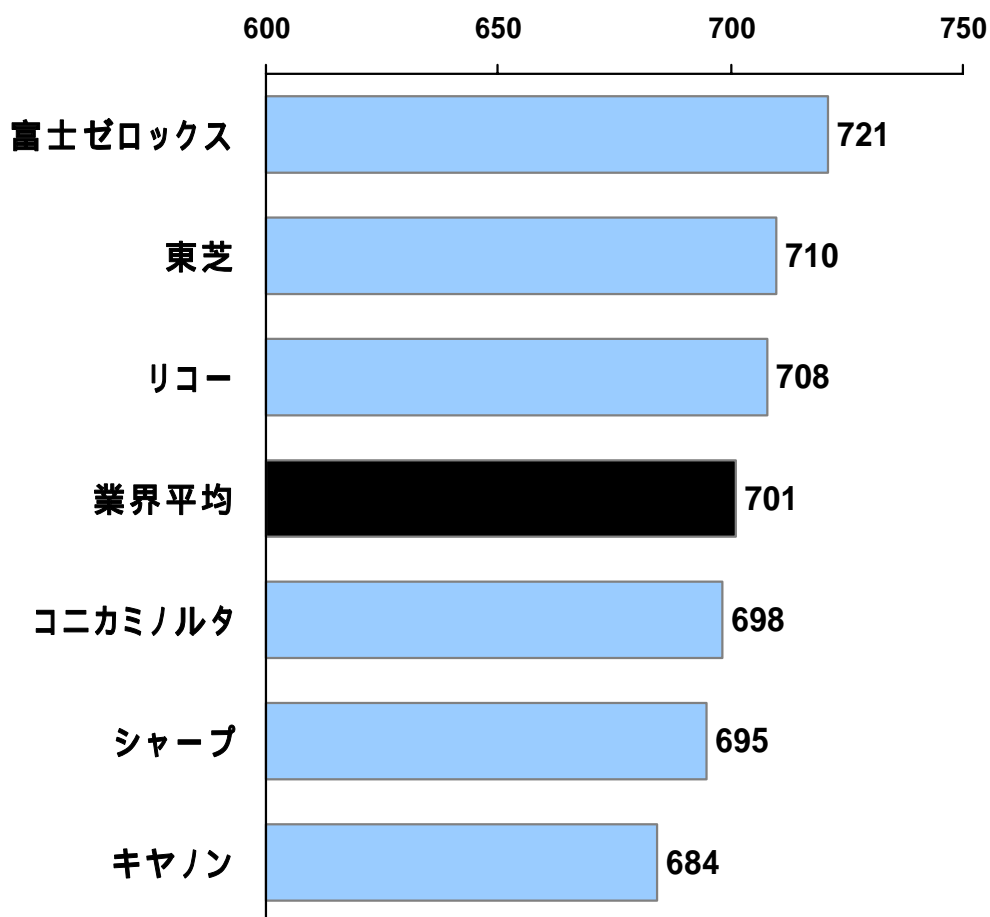
<ご注意>

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 2005年中国コピー機 / 複合機顧客満足度調査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、ヒューレット・パッカード、京セラミタ、レニエ、レノボ、パナソニック、サムスン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。

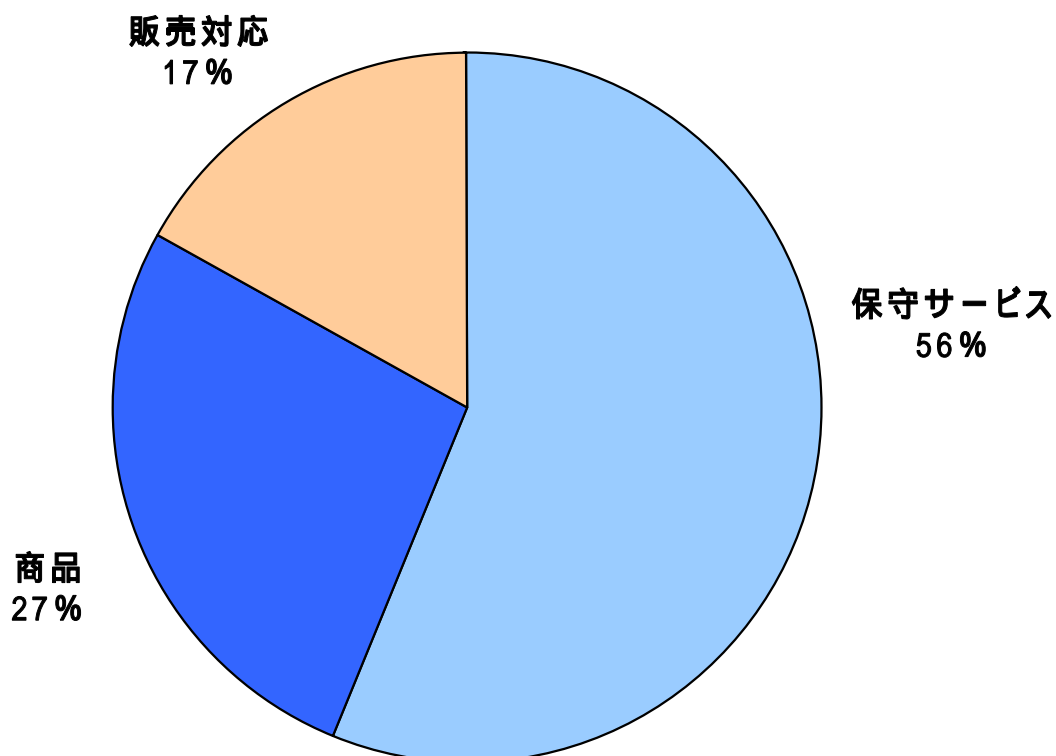
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年中国コピー機 / 複合機顧客満足度調査SM

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 2005年中国コピー機 / 複合機顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年中国コピー機 / 複合機顧客満足度調査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 2005年中国コピー機 / 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 2005年中国コピー機 / 複合機顧客満足度調査SM) を明記してください。