

Press Release

報道用資料

2005年11月10日

中国のコピー機ディーラーのメーカーに対する満足度向上は、手厚い保守サービス支援がカギ

2005年中国コピー機ディーラー意識調査

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年中国コピー機ディーラー意識調査（Dealer Attitude Study、略称 DAS）の結果を発表した。

当調査は、メーカーと直接取引のあるコピー機ディーラー（以下「一次ディーラー」）の経営者やセールスマネージャーを対象に、メーカーに対する意識や満足度を調べるもので、2002年より実施している（2004年は非実施）。3回目となる今回の調査は2005年7月～8月に面接調査を実施し、中国主要26都市からリストアップした一次ディーラー628社のうち193社から回答を得た。

当調査では、一次ディーラーの取引メーカーに対する総合的な満足度に影響を与えるファクターを算出している。ファクターは5つで、重要度順に「ブランド・商品」（38%）、「取引条件」（27%）、「サポート」（26%）、「納期」（7%）、「品揃え」（2%）である。

リコーがディーラー満足度第1位

ディーラー満足度ランキングではリコーが第1位になった。以下、東芝、シャープが続く。

リコーは、総合的な顧客満足度に影響を与える5つのファクターすべてで業界平均を上回る満足度評価を得ており、総合力の高さがランキング1位につながったといえる。なかでも「ブランド・商品」に対する評価が特に高く、中国市場において高い商品力を持つことがわかった。また「サポート」と「納期」についてもトップの評価を得ており、リコーが一次ディーラーに対して手厚い対応を取っていることがうかがえる。

第2位の東芝も、すべてのファクターで業界平均を上回る評価を得ている。特に「取引条件」の評価が高く、リコーを上回った。

ディーラーが取り扱いメーカーを選ぶ際の要因は、教育面のサポートと商品の品揃え

一次ディーラーがメーカーを選定する上で重視する点を見ると、前回調査の2003年からの2年間でその傾向に変化があった。2003年調査時には「有名なメーカー」、「品質がよいメーカー」、「製品開発についての技術力・研究開発力」、「取引条件」などがメーカーを選定する際の要因として多く挙げられていた。しかし、今回の調査では「品質がよいメーカー」、「有名なメーカー」に加え、「教育面でのサポート」や「品揃え」などの商品面の充実が重視されている。

今後のコピー機販売事業については、5割強の一次ディーラーが卸売販売より小売販売を強化する意向を持っている。同様の傾向が2003年の調査においても見られたことから、今後、一次ディーラーの小売販売が徐々に増加していくことが予想される。小売販売強化の課題としては「アフターサービス体制の強化」、「ショールーム販売員のスキルアップ」、「訪問営業を行うセールスマン体制の強化」が多く挙げられている。

一次ディーラーが販売以外で今後強化を考えている事業としては、2003年と同様、保守サービス事業が最も多く挙げられている。しかし「保守サービス要員の技術・スキル不足」や「保守サービス要員の教育体制がない」といったトレーニング体制の問題に加え、「保守部品やパーツの値段が高い」という指摘がある。このようなことから、今後メーカーが自社に対する一次ディーラーの満足度を高めるためには、各ディーラーに対する保守サービス人員の教育面での支援を強化していくことが必要であるといえる。

<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&ブアーズ、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

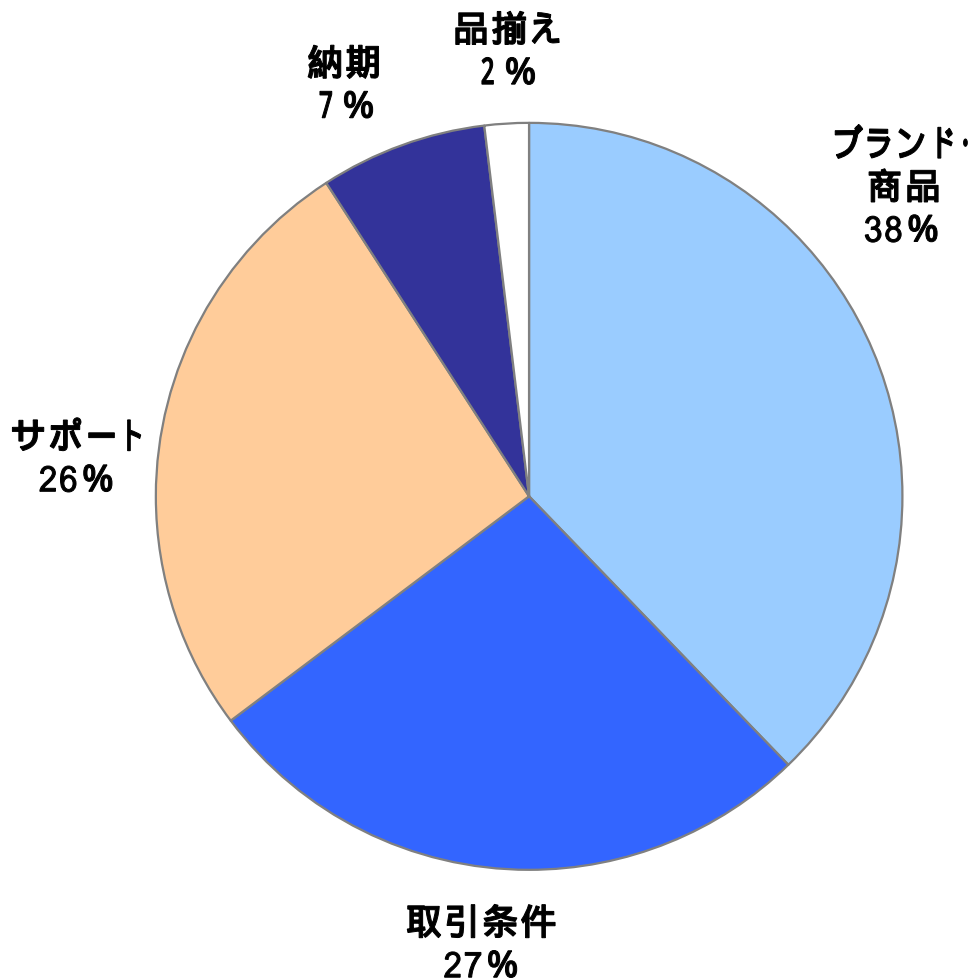
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2005年中国コピー機ディーラー意識調査SM

ディーラー満足度の構造



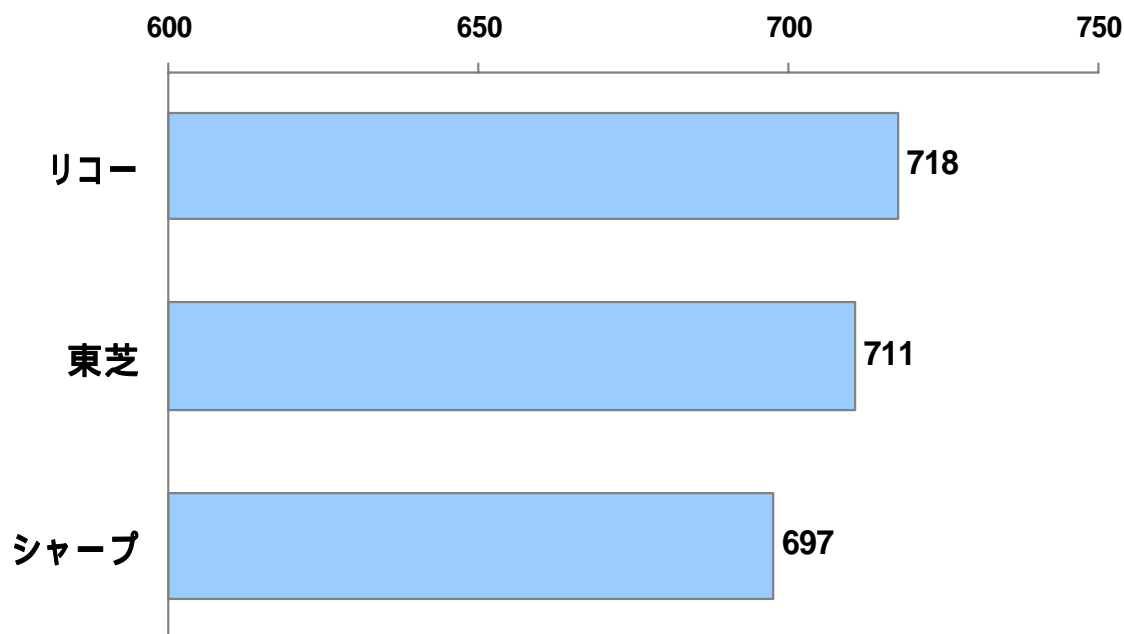
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年中国コピー機ディーラー意識調査SM

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年中国コピー機ディーラー意識調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年中国コピー機ディーラー意識調査SM

ディーラー満足度ランキング トップ3メーカー (1,000ポイント満点)



業界平均スコア：698

出典：J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年中国コピー機ディーラー意識調査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年中国コピー機ディーラー意識調査SM)を明記して下さい。