

## Press Release

報道用資料

2005年8月11日

### コピー機/複合機の満足度、リコーと富士ゼロックスが高い評価を得る

#### 2005年日本コピー機/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年日本コピー機/複合機顧客満足度調査の結果を発表した。

1993年から毎年実施している当調査は、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ある。今年の調査は2005年5月に実施し、3,333の事業所から回答を得た。

当調査では、コピー機/複合機を商品タイプごとに、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。各商品タイプのファクターとその重要度は以下のとおりである。

- ・白黒複合機： 販売対応(30%)、保守サービス(30%)、商品(40%)  
（商品の内容：コピー・ファクシミリ機能、プリント機能、スキャン機能、トラブル・コスト等）
- ・白黒専用機： 販売対応(26%)、保守サービス(34%)、商品(39%)  
（商品の内容：性能・操作性、トラブル・コスト等）
- ・カラー複合機： 販売対応(22%)、保守サービス(24%)、商品(54%)  
（商品の内容：コピー・プリント機能、スキャン機能、ファクシミリ機能、トラブル・コスト等）
- ・カラー専用機： 販売対応(13%)、保守サービス(20%)、商品(67%)  
（商品の内容：コピー機能、トラブル・外観等、コスト）

カラータイプでは「商品」ファクターの重要度が前年の調査結果よりも高くなっており、商品の良し悪しが顧客満足度にとって、より重要になっている。なかでも複合機では「コピー・プリント機能」、「トラブル・コスト等」の重要度が高い。

白黒タイプはカラーに比べ、「保守サービス」のファクターの重要度が高くなっている。「普段の保守サービスが行き届き、トラブルが少ないこと」や、「トラブルが生じても早く的確に対応してくれること」が顧客満足度にとって重要といえる。

#### 白黒タイプは複合機、コピー専用機ともリコーが2年連続第1位

白黒複合機の顧客満足度ランキングではリコーが2年連続で第1位になった。以下キヤノン、コニカミノルタ、富士ゼロックスが続く。

リコーは、総合的な顧客満足度に影響を与える3つのファクター（「商品」と人的な要因である「販売対応」や「保守サービス」）で全般に高い満足度を得ており、総合力の高さがランキング1位につながった。なかでも「販売対応」では、トップの評価を得ている。また「商品」ファクターの中で総合的な満足度に対する重要度が高い「コピー・ファクシミリ機能」での評価が高かった。

第2位のキヤノンは、「商品」ファクターでの評価が高く、「プリント機能」と「スキャン機能」でトップに立った。

「販売対応」と「保守サービス」の2つのファクターでの満足度も高く、全体にバランスの良い評価を得ている。第3位のコニカミノルタは、「保守サービス」と「販売対応」の評価が高く、人的な面での強さが特長となっている。

白黒専用機でも、リコーが2年連続で第1位になった。リコーは「販売対応」、「保守サービス」、「商品」の全てのファクターでトップとなっている。第2位には、富士ゼロックス、キヤノンが共に入った。

### 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3年連続第1位

カラー複合機の顧客満足度ランキングでは、富士ゼロックスが3年連続で第1位になった。以下リコー、キヤノンが続く。

富士ゼロックスは、総合的な顧客満足度への影響が大きい「商品」ファクターで高い評価を得ており、そのために今年も他社を大きく上回り1位になった。富士ゼロックスは、J.D. パワーがカラー複合機/専用機を分けて調査を行うようになった2003年以降、カラー複合機のランキングトップを保っている。昨年に続き第2位のリコーは、「販売」と「保守サービス」での評価が特に高かった。

カラー専用機でも、富士ゼロックスが3年連続で第1位にランクされた。第2位にはリコー、第3位にはキヤノンが入った。富士ゼロックスは「販売対応」、「保守サービス」、「商品」の全てのファクターでトップの評価を得ている。

### 業務効率化のためカラー複合機がさらに浸透

当調査の対象である中小規模事業所において、カラー複合機の保有率が年々着実に伸びている。昨年は32%、今年37%と4割弱の事業所がカラー複合機を保有するようになってきている。保有率が伸びているのは、カラー専用機からの買い替え/買い増しとともに、白黒複合機からの買い替え/買い増しといった商品のシフトにもよる。

カラー複合機は白黒複合機に比べるとプリンターとして利用される割合が高い。プリント機能がコピー機能とともに買い替え/買い増しの際にカラー複合機を選ぶ要因として重要視されており、「業務の効率化」を図ることを目的に導入されているといえる。さらに、カラー複合機では、白黒で出力する割合も高く、白黒のコピー機やプリンターとしても活用されている。一事業所あたりのコピー機の保有台数(白黒およびカラーの専用機/複合機の合計)の平均は昨年の2.51台から2.44台へと0.1台減っており、カラー複合機の浸透が業務の効率化・合理化に影響を与えていると思われる。

また、カラー複合機の導入によって業務の効率化・合理化を図るためには、コピー機能やプリント機能といった商品にかかわる要素だけでなく、コストに関する販売店からの提案も重要である。導入価格・ランニングコスト等にかかわる販売店の提案が、事業所がカラー複合機を買い替え/買い増しする際のメーカー替えを促す役割を果たすものと考えられる。

#### <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](http://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エストレイク・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](http://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

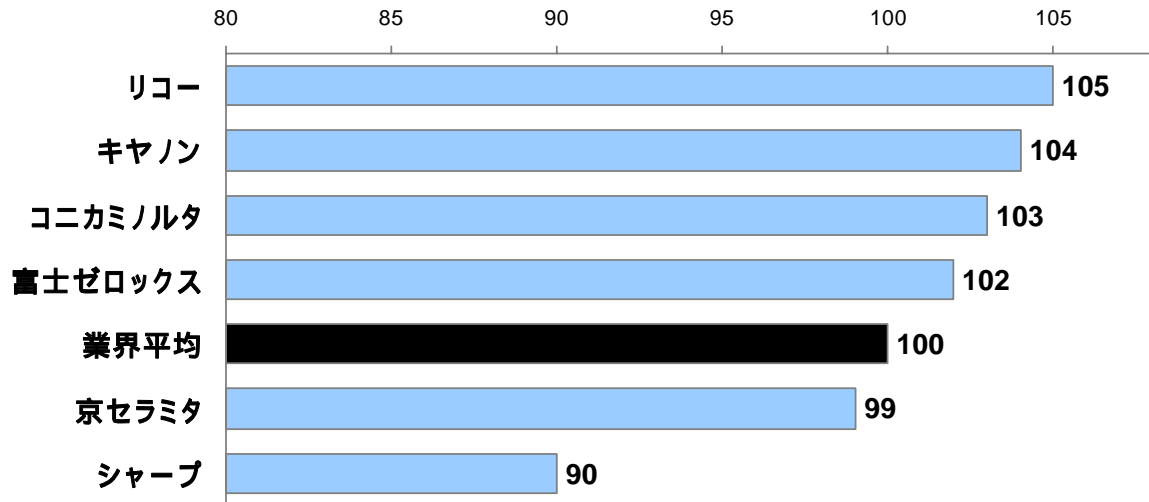
< ご注意 >

**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年日本コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

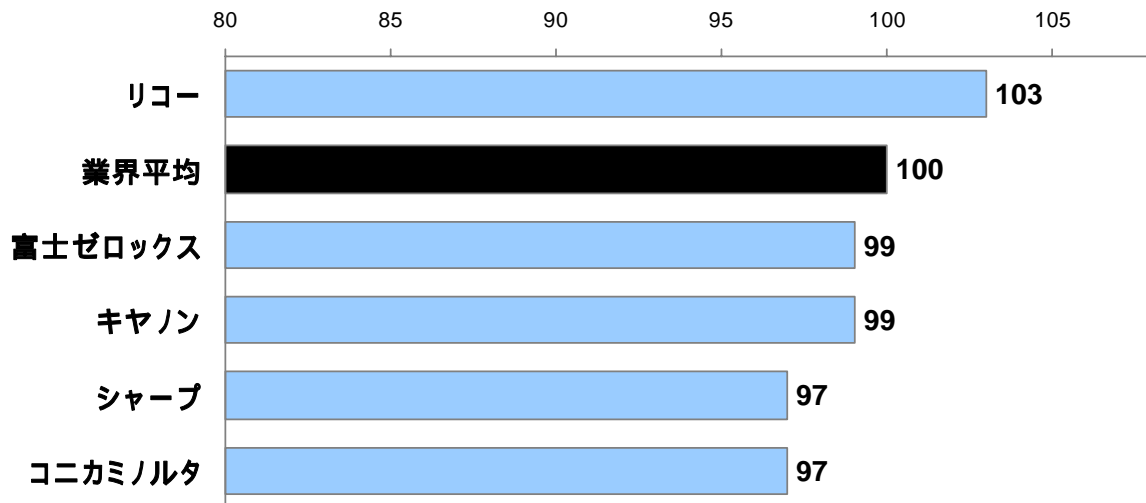
## 顧客満足度ランキング

### 白黒複合機



注) エプソン、松下、NEC、NTT、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。

### 白黒専用機



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 2005年日本コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

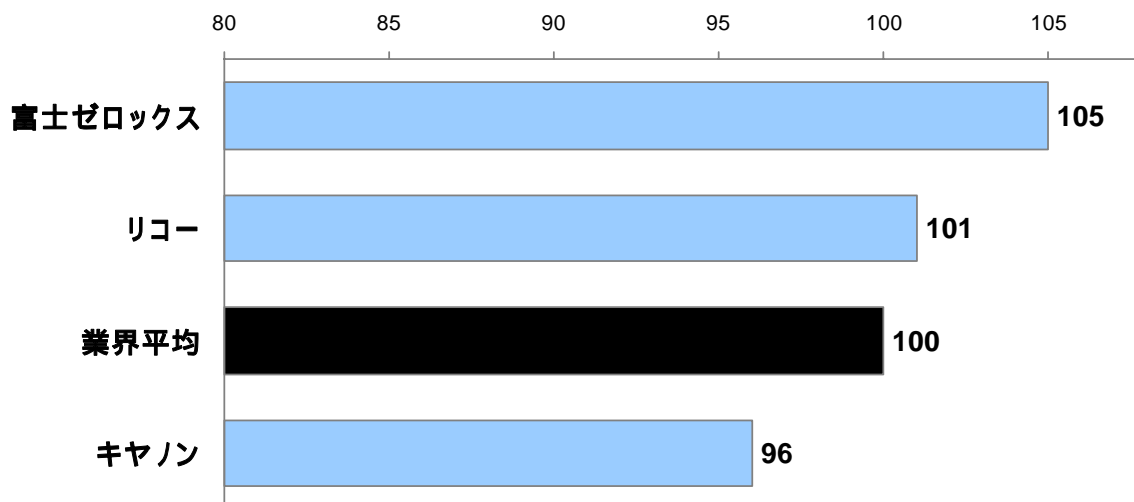
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2005年日本コピー機/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 2005年日本コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

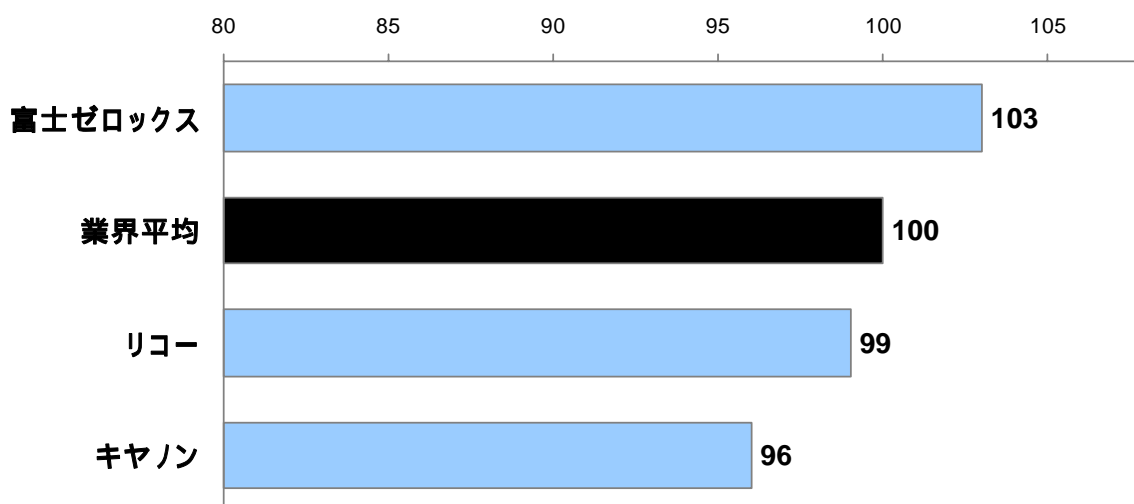
## 顧客満足度ランキング

### カラー複合機



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



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 2005年日本コピー機/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 2005年日本コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。