

Press Release

報道用資料

2005年12月15日

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7年連続第1位**2005年日本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、2005年日本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。9回目となる今年は9月から10月にかけて郵送調査を実施、2,938の回答を得た。

レーザープリンターの総合的な顧客満足度を決定するのは、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」ファクターは、白黒、カラー共に、「基本性能」、「故障・トラブル」、「外観」、「消耗品」、「コスト」で構成されている。

白黒、カラー共、第2位にはリコーが入る

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、第2位にリコー、第3位にはNECと富士通が同点で続き、これら4社が業界平均を上回った。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。第2位には僅差でリコーが入った。第3位はキャノンで、以上3社が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7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」でランキング対象メーカーの中で最も高い評価を得た。また、「保守サービス」も業界平均を上回っている。「商品」においても、昨年同様、全てのファクターで業界平均を上回っており、同社が顧客満足度で高評価を得る要因となっている。白黒では特に印刷速度や操作のしやすさなどの「基本性能」、「故障・トラブル頻度」、「外観」での評価が圧倒的に高い。またカラーでは「基本性能」と「消耗品」で他社を上回った。

白黒、カラーともに第2位のリコーは、両タイプともほぼ全てのファクターで業界平均を上回り、特に「保守サービス」は富士ゼロックスを上回る高い評価を得ている。

カラープリンターの保有率が、ここ数年伸長傾向

事業所における白黒レーザープリンターとカラーレーザープリンターの保有の状況について調べたところ、白黒タイプではここ数年変化が見られないが、カラータイプを保有する事業所は引き続き増えていることがわかった。調査対象となった事業所のうち、カラーレーザープリンターを保有している事業所は53%に達している。これは2002年調査時に比べて10ポイント上昇している。今年になってカラーレーザープリンターを初めてのプリンター専用機として導入した事業所は2割強にのぼる。また、今年カラーレーザープリンターを買い替え/買い増した事業所にそれ以前に使用していた機器のタイプを聞いたところ、以前もカラーレーザープリンターを使ってい

た事業所が5割弱と最も多く、白黒レーザープリンターからの切り替えも25%に達していることがわかった。

カラーレーザープリンターの使用実態を見ると、「カラー出力は2割以下」が30%だった。この3年間でこの割合は増加しており、白黒での出力を中心とした使われ方が増えていることが明らかになった。カラーレーザープリンターのランニングコストに関する評価はここ3年で向上しているものの、カラーレーザープリンターで常にカラー出力を行う使われ方には至っていない。

<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&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

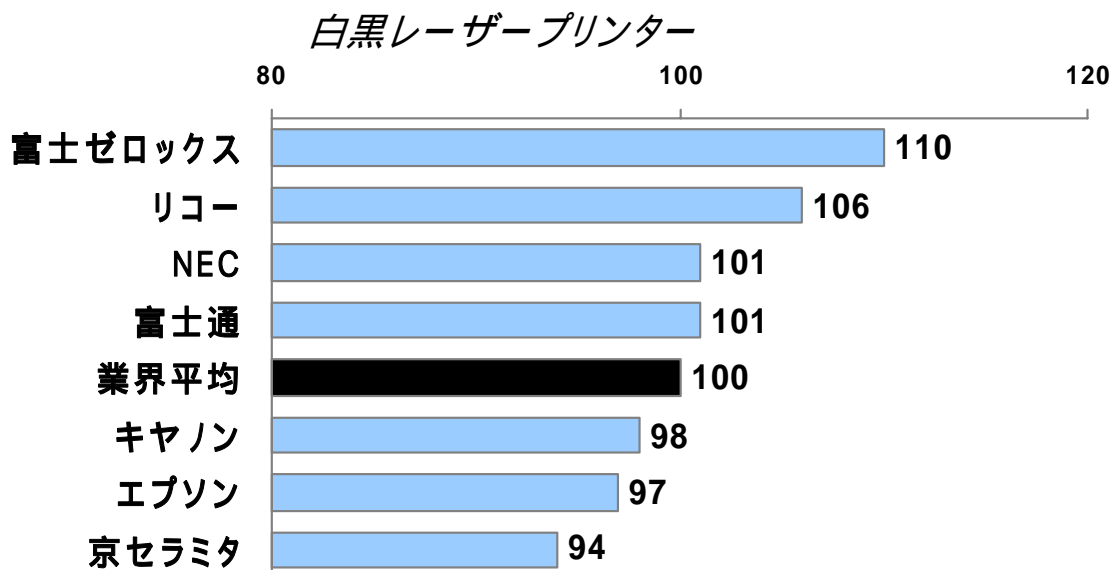
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

<ご注意>

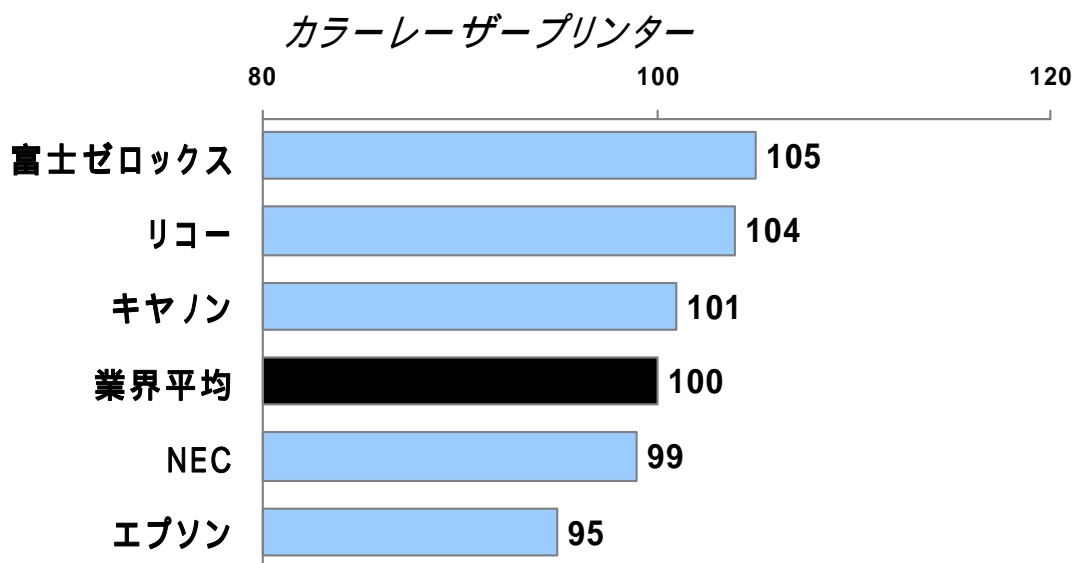
本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本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



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。



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 2005年日本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年日本プリンター顧客満足度調査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年日本プリンター顧客満足度調査SM

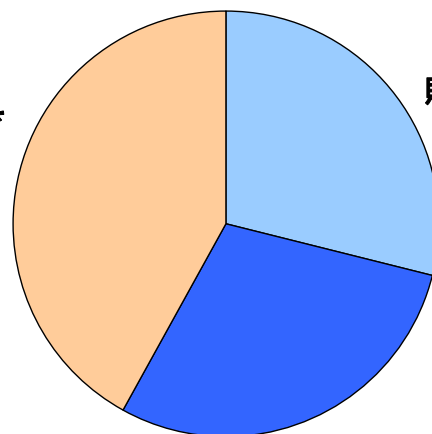
総合満足度を構成するファクター

白黒レーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能	12%
故障・トラブル	11%
外観	7%
消耗品	6%
コスト	7%

商品*
42%



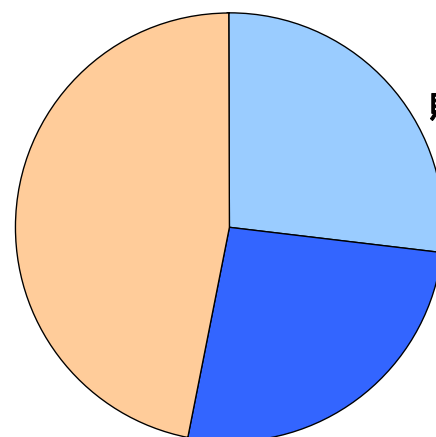
保守サービス
29%

カラーレーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能	17%
故障・トラブル	13%
外観	4%
消耗品	5%
コスト	8%

商品*
47%



保守サービス
26%

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 2005年日本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年日本プリンター顧客満足度調査SM)を明記してください。