

Press Release

報道用資料

2006年12月11日

中国主要三都市におけるプリンターの顧客満足度、 インクジェットはレノボが首位、レーザーはキヤノンとHPが同率首位

2006年中国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、2006年中国プリンター顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、事業所で利用するプリンター（インクジェットおよびレーザー）についてユーザーの満足度を調べるもので、今年が初の実施となる。中国主要三都市（北京、上海、広州）の従業員30名以上の事業所におけるプリンターの導入決定関与者または管理責任者を対象としている。2006年7月から9月にかけて面接調査を実施し、2,134人から回答を得た。

当調査ではプリンターの商品タイプごとに、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。また、各ファクターの詳細評価項目に関する顧客の評価をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。各商品タイプのファクターおよびその影響度は以下のとおりである（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

インクジェットプリンター： 販売対応(43%)、保守サービス(31%)、商品(26%)
 レーザープリンター： 保守サービス (42%)、販売対応(42%)、商品(17%)

レーザープリンターの導入意向が高まる

インクジェットプリンターの顧客満足度ランキングでは、レノボが第1位となった。顧客満足度スコアは720ポイントだった。すべてのファクターでランキング対象メーカー中、トップの評価を得ている。特に、問合せへの対応の良さ、点検や修理報告の適切さ、故障・トラブルの頻度において評価が高かった。第2位はHP（708ポイント）、第3位はエプソン（707ポイント）、第4位はキヤノン（706ポイント）だった。

レーザープリンターの顧客満足度ランキングでは、キヤノンとHPが721ポイントで共に第1位となった。第3位は1位と僅差でエプソン（718ポイント）、第4位はサムスン（696ポイント）だった。ファクター別の評価では、「保守サービス」はキヤノン、「販売対応」はエプソン、「商品」ではHPがトップだった。

当調査では中国の主要三都市の事業所におけるインクジェットプリンターとレーザープリンターの保有割合を調べている。その結果、レーザープリンターよりインクジェットプリンターの方が高く、回答のあった事業所の7割強が保有していることが明らかになった。また、レーザープリンターの保有割合は6割だった。今後の導入意向を聞いたところ、インクジェットプリンターを導入したいと回答した事業所が3割だったのに対し、レーザープリンターでは6割に達した。この結果から中国市場におけるレーザープリンターのさらなる普及が予想される。

インクジェットプリンターの保有割合のトップはHPで事業所の6割、次いでエプソンとキヤノンがそれぞれ4割だった。レーザープリンターもHPの保有割合が高く7割で、エプソンとキヤノンはいずれも3割だった。都市別にみると、インクジェットプリンターでは、北京と上海がHP、広州がキヤノンの保有割合が最も高く、レーザープリンターは三都市いずれもHPの保有割合が最も高かった。

ブランド名が商品選定の主な要因

インクジェットプリンターとレーザープリンターの導入は、「新規購入」が3割、「買い替え」が1割、「買い増し」が5割以上だった。11月15日に結果を発表した2006年中国コピー専用機/複合機顧客満足度調査によると、コピー専用機/複合機の「新規購入」は5割強、「買い替え」は2割、「買い増し」は2割で、コピー機よりプリンターの「買い増し」需要が高いことがわかった。

商品を選ぶ際の要因としては、「有名なメーカー」が7割と最も多く挙げられた。次いで「操作のしやすさ」と「メーカーの信頼性」がそれぞれ4割で、ブランドの知名度が重視されていることがわかった。

<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、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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38カ国に290カ所以上の拠点を有し、2005年の売上高は60億ドルにのぼる。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、杉崎
住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)
電 話： 03-4550-8090
F A X： 03-4550-8151
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

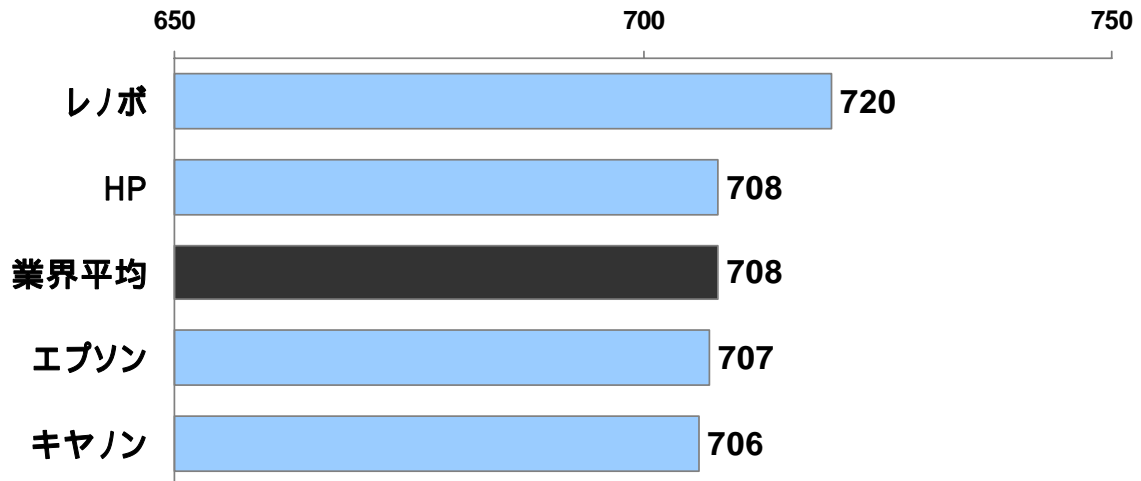
<ご注意>

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 2006年中国プリンター顧客満足度調査SM

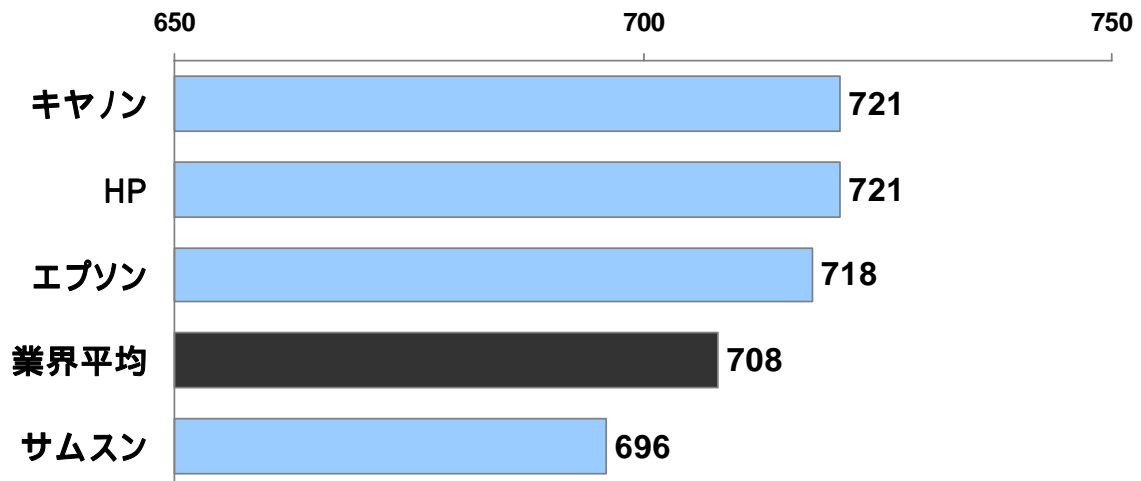
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

インクジェットプリンター



注) 富士ゼロックス、サムソンは、少数サンプルのためランキングには含まれておりません。

レーザープリンター



注) 富士ゼロックス、レノボは、少数サンプルのためランキングには含まれておりません。

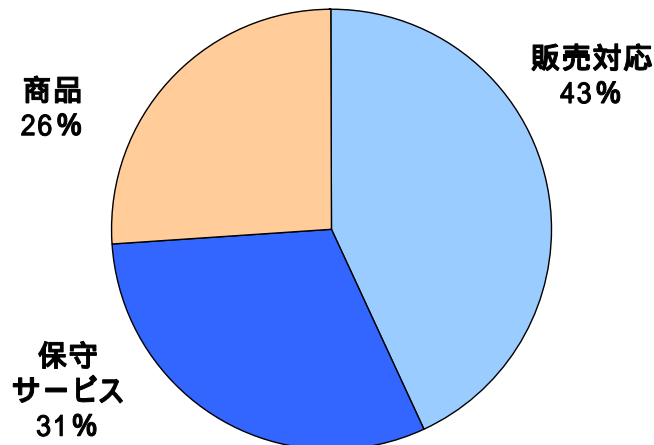
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年中国プリンター顧客満足度調査SM

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。

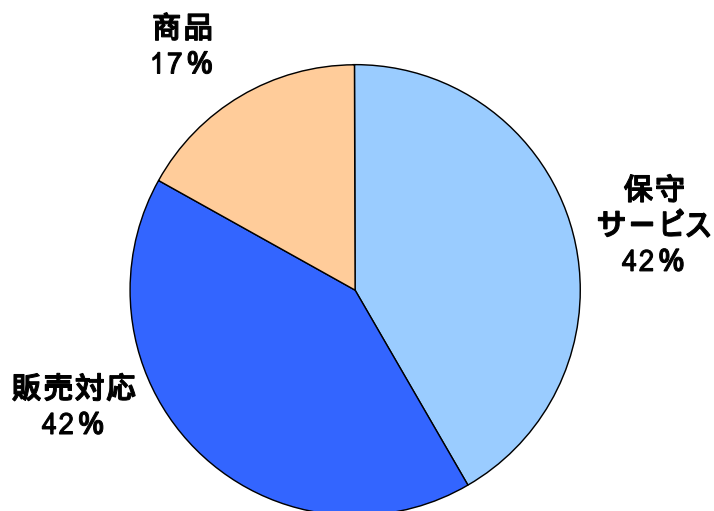
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年中国プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年中国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 インクジェットプリンター



レーザープリンター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100になら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 2006年中国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 2006年中国プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。