

Press Release

報道用資料

2006年8月11日

コピー機/複合機の満足度、白黒複合機はキヤノン、白黒コピー専用機はリコー、 カラー複合機では富士ゼロックスがランキングトップ

2006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、2006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2006年5月に実施し、3,395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およびその影響度は以下のとおりである。

- ・白黒複合機： 販売対応(26%)、保守サービス(33%)、商品(42%)
(商品を構成するファクター：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(29%)、保守サービス(30%)、商品(41%)
- ・カラー複合機： 販売対応(28%)、保守サービス(24%)、商品(48%)
(商品を構成するファクター：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)

カラー複合機では「販売対応」の影響度が昨年よりも高くなっており、販売店や営業担当者の対応が総合的な満足度に対して、より重要となっていることがわかった。また、商品面においては、基本性能である「コピー・プリント機能」の影響度が昨年と同様に高い。

白黒タイプはカラーに比べ「保守サービス」の影響度が高くなっている。修理を依頼した際の対応のよさやトラブルが生じた際の迅速対応などが顧客満足度にとって重要といえる。

* カラー専用機については、サンプル数を満たしたメーカーが1社のみのためランキングを実施せず、また調査結果分析の発表も行わない。

カラー複合機の保有率は4年前と比べて2倍に

商品タイプ別の顧客満足度ランキングは以下のとおりとなった。

白黒複合機

第1位はキヤノンで、以下リコー、富士ゼロックス、コニカミノルタが続く。

キヤノンは、総合的な顧客満足度に影響を与える3つのファクター（「販売対応」、「保守サービス」、「商品」）のうち、人的な要因である「販売対応」と「保守サービス」でトップの満足度評価を得た。また「商品」では「プリント機能」と「トラブル・コスト等」の評価が高かった。満足度評価の傾向を昨年と比べると、特に「保守サービス」が高くなっており、今回顧客満足度ランキングで1位となった要因のひとつに挙げられる。

第2位のリコーは、キヤノン同様「販売対応」と「保守サービス」に対する評価が高かった。また「商品」の中では総合的な満足度に対する影響度が高い「コピー・ファクシミリ機能」の評価が特に高かった。第3位の富士ゼロックスは、昨年同様「販売対応」の評価が高かった。

白黒専用機

リコーが3年連続で第1位となった。以下、キヤノン、富士ゼロックスが続く。

リコーは「販売対応」と「保守サービス」の満足度が特に高く、白黒複合機同様、人的要因に対する評価が高い傾向にあることがわかった。

カラー複合機

富士ゼロックスが4年連続で第1位となった。次いでリコー、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」で極めて高い満足度評価を得ており、そのため今年も他社を大きく上回った。さらに、昨年に比べて「販売対応」や「保守サービス」といった人的な要因が改善されており、従来の商品面に加え、人的対応力に対する評価も高くなっている。富士ゼロックスは、J.D. パワーが商品タイプ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、「販売対応」と「保守サービス」での評価が高く、白黒複合機、白黒専用機とともに高い人的対応力を誇っている。

中小規模事業所ではここ数年、白黒複合機の保有率が6割台で推移する一方、カラー複合機の保有率が年々着実に伸び、この4年間で2倍になったことがわかった。カラー複合機では、白黒複合機からの買い替え/買い増しの他に、ここ数年でカラー複合機間の買い替え/買い増しも増加傾向にある。このことから、カラー複合機がカラー出力デバイスとしてオフィスに定着していることが伺える。

カラー複合機の商品を選ぶ際の要因としては、「信頼できるメーカー」が最も多く挙げられた。次いで「以前も同じメーカー」と「保守サービスがしっかりしている」が多く挙げられている。2003年調査時と比べると「以前も同じメーカー」と「保守サービスがしっかりしている」の割合が高くなっているが、「信頼できるメーカー」と「ランニングコスト」も増えている傾向が見られる。また、「ランニングコスト」は買い替え/買い増しの際にメーカーを変えた場合の要因として、多く挙げられている。

<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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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

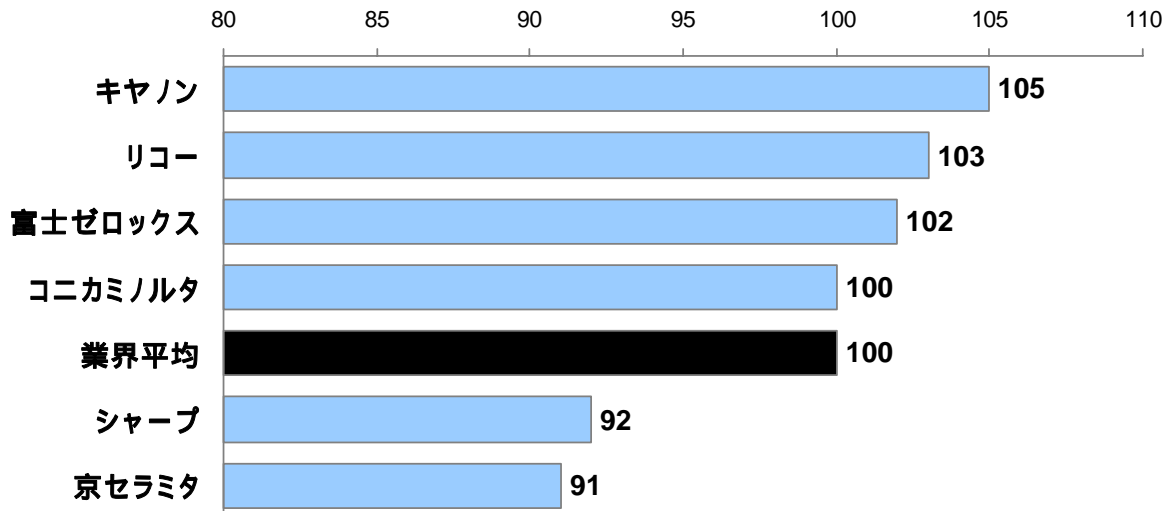
<ご注意>

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年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM

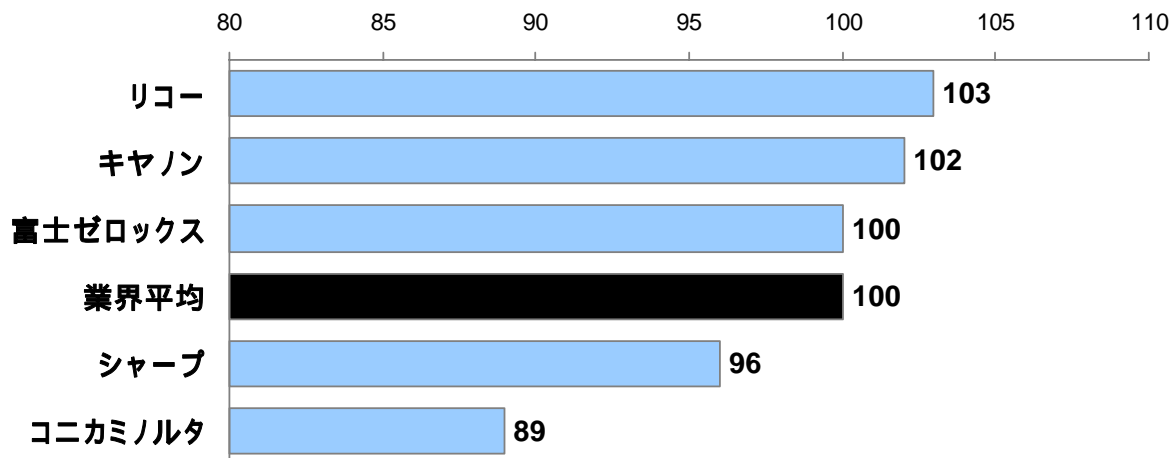
顧客満足度ランキング

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。

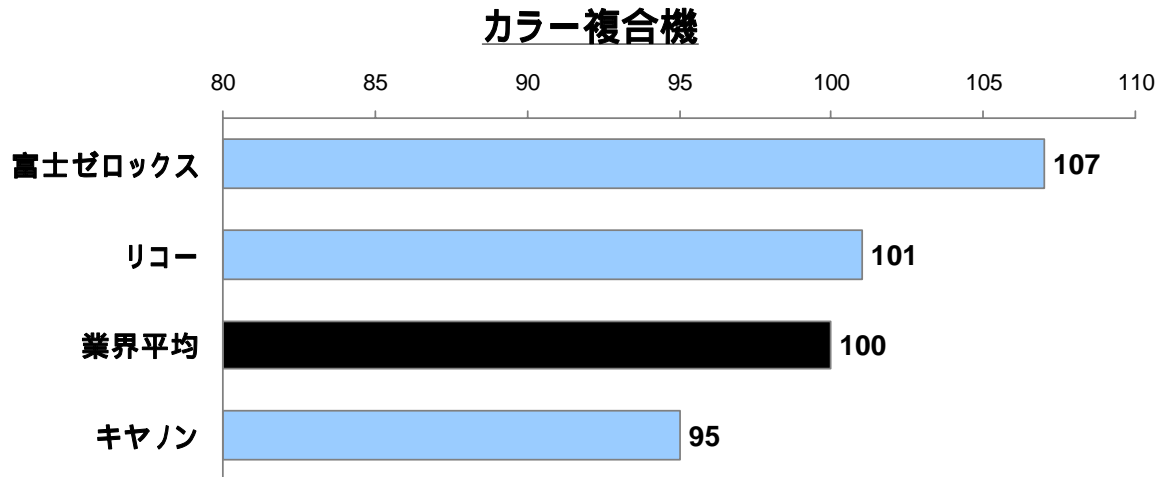
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM

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 2006年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング



注) エプソン、コニカミニolta、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 2006年日本コピー機/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 2006年日本コピー機/複合機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。