

Press Release

報道用資料

2006年12月13日

レーザープリンターの顧客満足度、カラーはリコーが第1位 白黒は富士ゼロックスが8年連続第1位

2006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、2006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、事業所で使用するカラーと白黒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。10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し、3,293人から回答を得た。

レーザープリンターの総合的な顧客満足度に影響を与えるのは、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」の構成は、以下の通りである。

カラーレーザープリンター： 「基本性能」、「操作性」、「故障・トラブル」、「外観」、「コスト」
白黒レーザープリンター： 「基本性能」、「故障・トラブル」、「消耗品」、「外観」、「コスト」

各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価をもとに総合満足度スコアを算出している。

カラーレーザープリンターの保有率は依然として伸長傾向

カラーレーザープリンター（以下「カラータイプ」）の顧客満足度ランキングでは、リコーが107ポイントで第1位となった。「販売対応」と「保守サービス」で高い満足度評価を得ている。「商品」でも総じて業界平均以上の満足度を得ており、特に印刷速度や操作のしやすさなどの「基本性能」、トナーや用紙の交換・補給などの「操作性」、「コスト」の評価で他社を上回った。

第2位は富士ゼロックス（102ポイント）で、「販売対応」、「保守サービス」、「商品」の全てで業界平均以上のスコアを得た。第3位はNEC（101ポイント）、第4位はキヤノン（100ポイント）で、これら4社が業界平均を上回った。

白黒レーザープリンター（以下、「白黒タイプ」）では富士ゼロックスが8年連続で第1位となった。スコアは109ポイントで、特に「保守サービス」と「商品」の評価が他社を大きく上回った。第2位はリコー（108ポイント）で、「販売対応」と「保守サービス」に対する評価の高さが目立っている。第3位は富士通（103ポイント）、第4位はNEC（101ポイント）と続き、これら4社が業界平均を上回っている。

事業所における白黒タイプの保有率は2000年をピークに、ここ数年で頭打ちの様相を呈している。今年の白黒タイプの保有率は91%と、昨年の95%からわずかに下がっている。一方で、カラータイプの保有率は継続的に上昇している。2000年の調査時にカラータイプを保有していたのは事業所の30%だったが、今年の調査では56%となった。

カラータイプの買い替え・買い増しの前に使用していた商品タイプは、今年はカラープリンターを使用していた事業所が50%以上であったと同時に、白黒タイプを使用していた事業所も30%以上に達している。このことから、カラータイプの保有率の増加は、カラータイプからの買い替え・買い増しや新規導入と共に白黒タイプからの買い替え・買い増しも一因となっていることがわかる。

一方で、事業所でのカラープリンターの使われ方を見ると、カラーの出力割合は2003年調査時から増加の傾向が見られない。前述のようにカラープリンターの保有率は年々増加しているが、これは白黒出力とカラー出力の両方に対応できる機器としての需要が増加していることが要因として考えられる。

<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 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

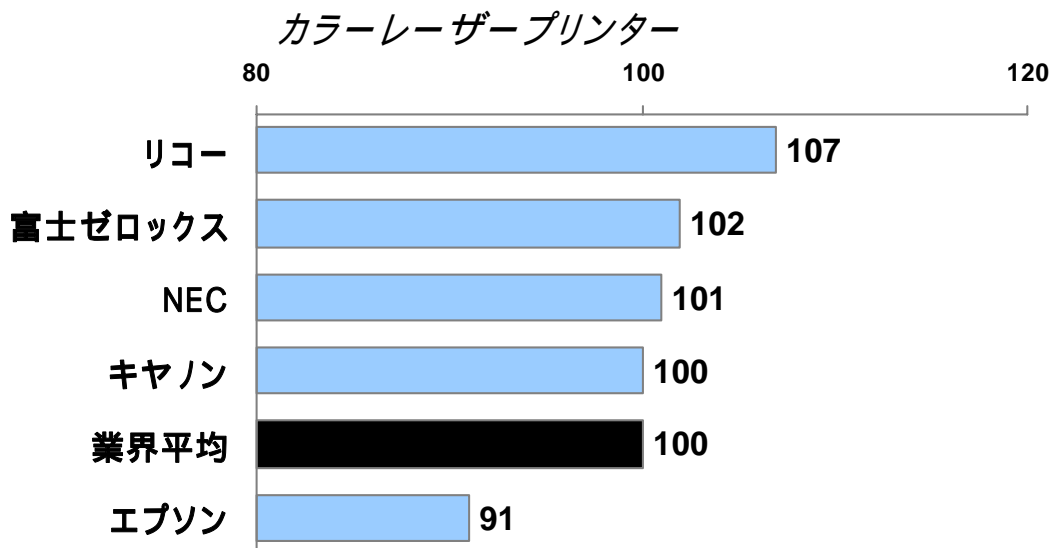
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

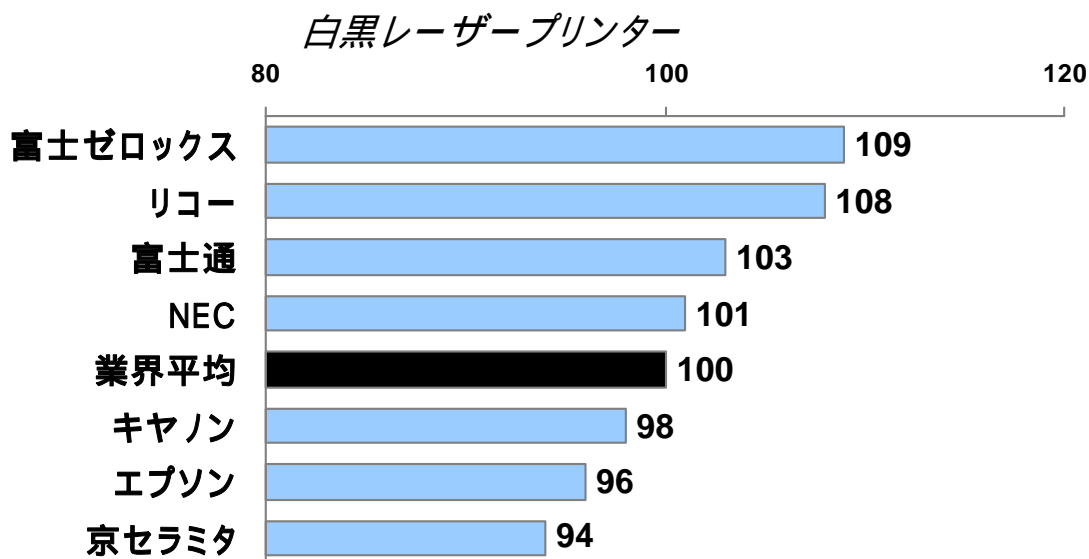
本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

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、富士通、IBM、コニカミノルタ、京セラミタ、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、コニカミノルタ、IBM、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 2006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 2006年日本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

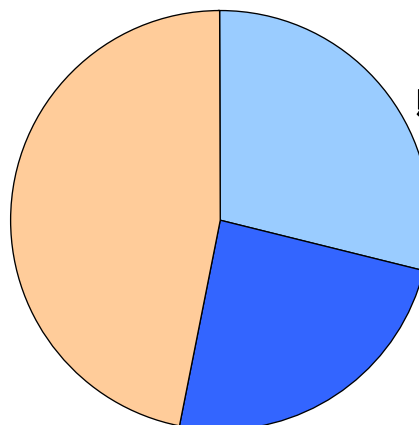
総合満足度を構成するファクター

カラーレーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能	8%
操作性	6%
故障・トラブル	8%
外観	12%
コスト	13%

商品*
47%



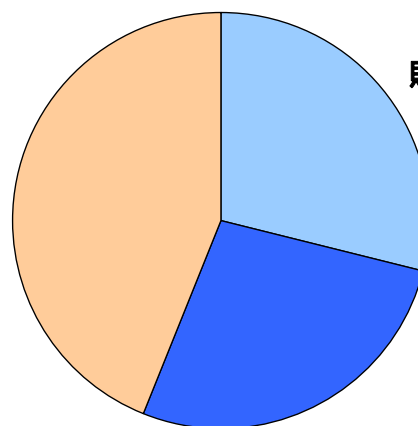
保守サービス
24%

白黒レーザープリンター

*「商品」の内容:

基本性能	5%
故障・トラブル	8%
消耗品	5%
外観	12%
コスト	14%

商品*
44%



保守サービス
27%

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006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 2006年日本プリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。