

Press Release

報道用資料

2007年11月5日

中国主要三都市におけるコピー機/複合機の顧客満足度、京セラミタが2年連続トップ

2007年中国コピー機/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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 年中国コピー機/複合機顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、中国主要 3 都市（北京、上海、広州）の従業員 30 名以上の事業所を対象に、オフィス内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、年 1 回の割合で実施している。7 回目となる今年は、2007 年 7 月から 8 月にかけて面接調査を実施し、2,124 の事業所から回答を得た。

当調査では、コピー機/複合機の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。それらは「保守サービス」（62%）、「販売対応」（21%）、「商品」（17%）の 3 つである（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に、総合満足度を算出する（1,000 ポイント満点）。

販売店との連携が顧客満足度の向上を左右する

総合満足度ランキングでは、京セラミタが 2 年連続で第 1 位となった。総合満足度スコアは 746 ポイントだった。ファクター別の評価でも、3 つのファクターすべてで他社を大きく上回った。特に「保守サービス」の詳細評価項目である修理料金と保守サービス担当者の技術力、「販売対応」の詳細評価項目である営業担当の知識に対する満足度が高く、同社の強みとなっている。

第 2 位には昨年 5 位から順位を上げ、コニカミノルタ（730 ポイント）が入った。「販売対応」の詳細評価項目である納品・導入時の説明のわかりやすさと営業担当のコンタクト頻度に関する満足度で業界平均を大きく上回っている。次いで、富士ゼロックス、リコー、東芝が続き、以上の 5 社が業界平均スコア（714 ポイント）を上回った。

昨年と同様、ファクター別の満足度におけるメーカー間の格差は、「商品」よりも総合満足度への影響度が高い「保守サービス」と「販売対応」で、より大きいことがわかった。中国では営業担当者による訪問販売より販売店における店頭販売が多く、今回の調査でも事業所の 9 割が販売店の店頭で購入している（含リース契約）。また保守サービスでも 6 割の事業所が購入販売店に依頼している。このような中、販売店はユーザーとのつながりを深める重要な接点と言える。いかに販売店の協力を得て営業と保守の両面でより良い対応を行うかが、メーカーが顧客満足度を高めるためのカギとなっている。

実際、京セラミタとコニカミノルタの 2 社では販売店と連携した販売・保守活動を実施することによって「保守サービス」と「販売対応」で高い評価を得ていると考えられる。両社は他社に比べて、商品納入時における操作方法などの説明の実施率が高く、また修理依頼時から来社までの所要時間や修理所要時間も短かった。特にコニカミノルタでは、他社に比べて、購入後の事業所へのコンタクトを電話等ではなく販売店の営業担当者が訪れることを行う割合が高かった。

中国の事業所ではカラーコピー機/複合機の保有割合がまだ低く、カラーコピー機/複合機を保有する事業所は全体の 1 割に留まることがわかった。普及には時間がかかることが予想できる。一方、白黒コピー機は白黒複合

機へ移行する傾向が強まっている。白黒複合機の保有割合は年々増加し、今年の調査では初めて白黒コピー機を抜き6割に達した。

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<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（NYSE: MHP）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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 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

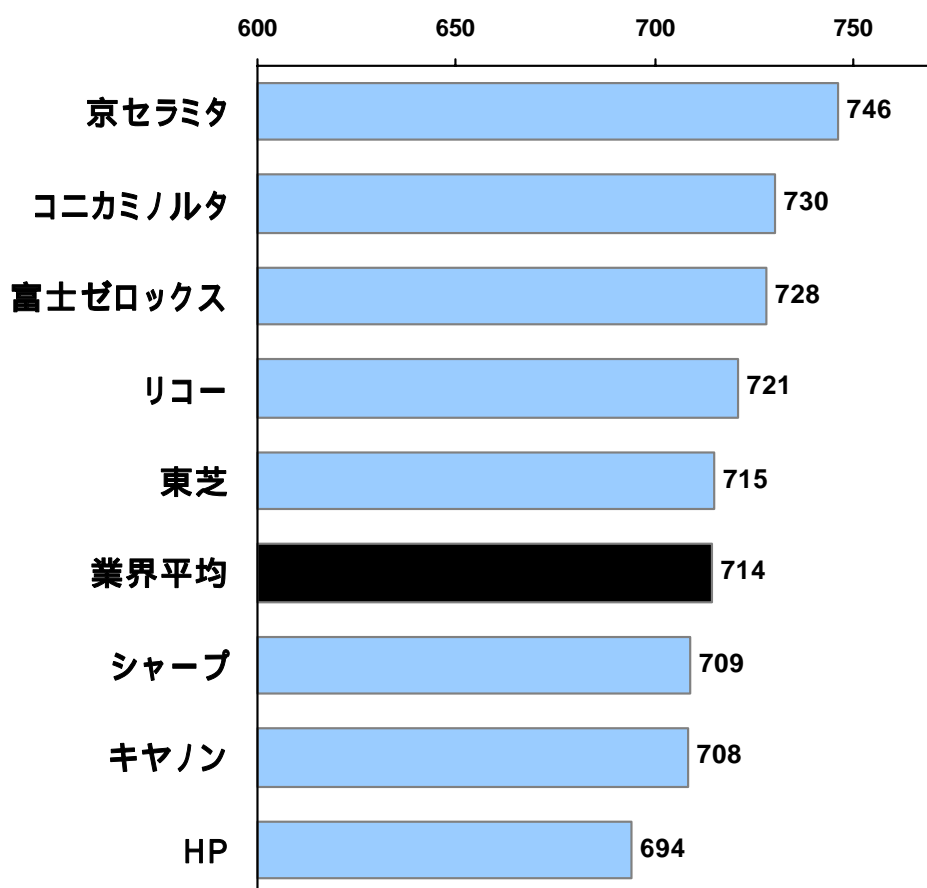
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2007年中国コピー機/複合機顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



注) AURORA、パナソニック、サムスン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。

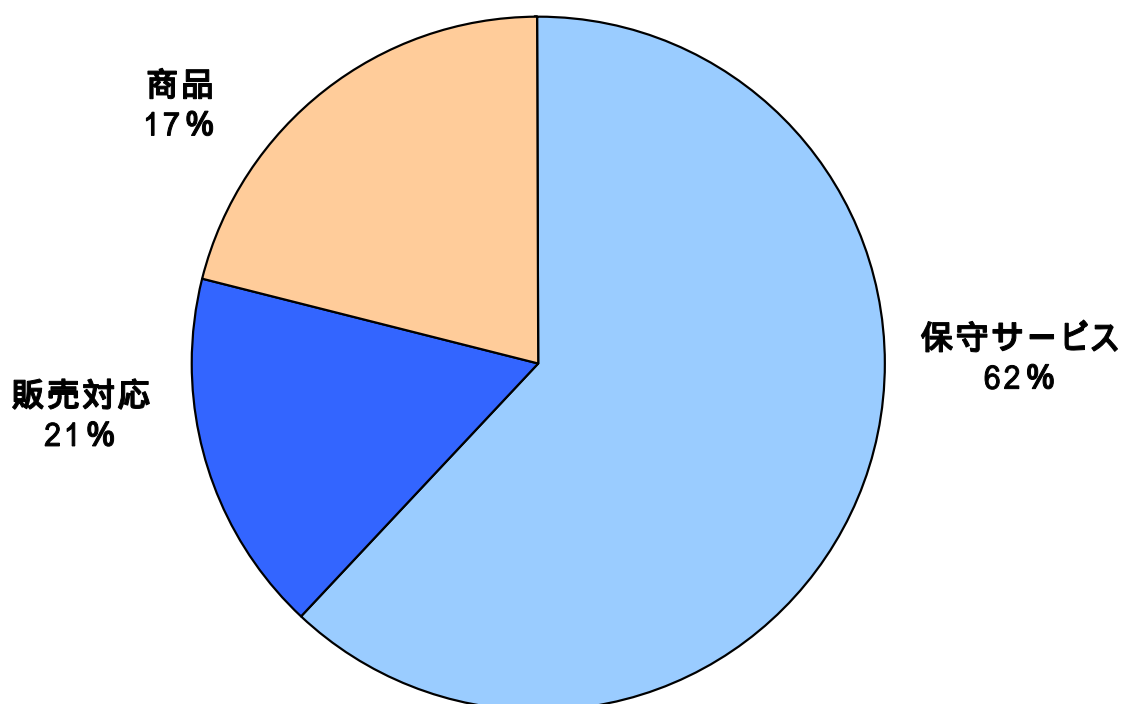
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年中国コピー機/複合機顧客満足度調査SM

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 2007年中国コピー機/複合機顧客満足度調査SM) を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年中国コピー機/複合機顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年中国コピー機/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 2007年中国コピー機/複合機顧客満足度調査SM) を明記してください。