

Press Release

報道用資料

2007年8月10日

コピー機/複合機の顧客満足度、白黒機、カラー機共、リコーが第1位

2007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、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 年日本コピー機/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。15 回目となる今年は 2007 年 5 月に郵送調査を実施し、2,887 の事業所から回答を得た。

今回よりコピー機/複合機を白黒、カラーの 2 種類の商品タイプに分けて顧客満足度を測定している。総合的な満足度に影響を与えるファクターにおける複数の詳細項目に対するユーザーの評価を基に顧客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総合満足度に対する影響度は以下のとおりである。

- ・白黒機： 販売対応(32%)、保守サービス(32%)、商品(35%)
- ・カラー機： 販売対応(31%)、保守サービス(34%)、商品(35%)

カラー機では、コスト面で商品を選ぶ割合が増加

白黒機の顧客満足度ランキングでは、リコーが第 1 位となった。スコアは 791 ポイントだった。ファクター別に見ても 3 つのファクター全てで調査対象メーカー中、最も高い評価を得ており、「販売対応」、「保守サービス」の人的対応力と「商品」の総合力がランキング 1 位につながっている。第 2 位はキヤノン（778 ポイント）だった。各ファクターで業界平均以上の評価を得たが、「商品」ではリコーと並びトップだった。第 3 位は富士ゼロックスが入った（776 ポイント）。

カラー機の顧客満足度ランキングでもリコーが第 1 位となった（812 ポイント）。ファクター別の評価では、「販売対応」と「保守サービス」で他社を上回った。これは主に同社の販売会社やサービス会社に対する評価の高さに起因している。第 2 位は富士ゼロックス（804 ポイント）で、「商品」でトップの評価を得た。

コピー機/複合機の保有台数は 2000 年から今年まで 1 事業所につき 2.5 台前後と大きな変化は見られなかった。そのような中、カラー機の保有率はこの数年で順調に伸長している。設置台数で見た事業所におけるカラー機の占有率は、2000 年の 8 %から今年は 5 倍に増加し 40%となった。また、事業所に導入されているコピー機/複合機の低速機、中速機、高速機の割合の推移を見ると、白黒機では 2005 年から 3 タイプの割合に変化は見られないが、カラー機では中速機の割合が 2005 年の 24%から今年は 36%へ増加している。

購入したカラー機を選んだ理由を調べたところ、2000 年は「コピーやプリントに関する機能・性能がよい」、「仕上がりきれい」などの商品面における理由の割合が多かったが、近年はこのような商品面での選定要因は減少傾向にあることがわかった。一方、「販売店からの推奨」や「導入価格」、「維持費」といったコスト面によ

て商品を選ぶ割合が増えている。カラー機購入の際に商品の性能より価格が重視されている背景には、商品性能の差がメーカー間で縮小していることがあると推測される。

今後、メーカー各社は機器単体の性能向上だけではなく、顧客に対する提案や周辺機器を含めたサービスなどを強化していく必要がある。

* 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&ブアーズ、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

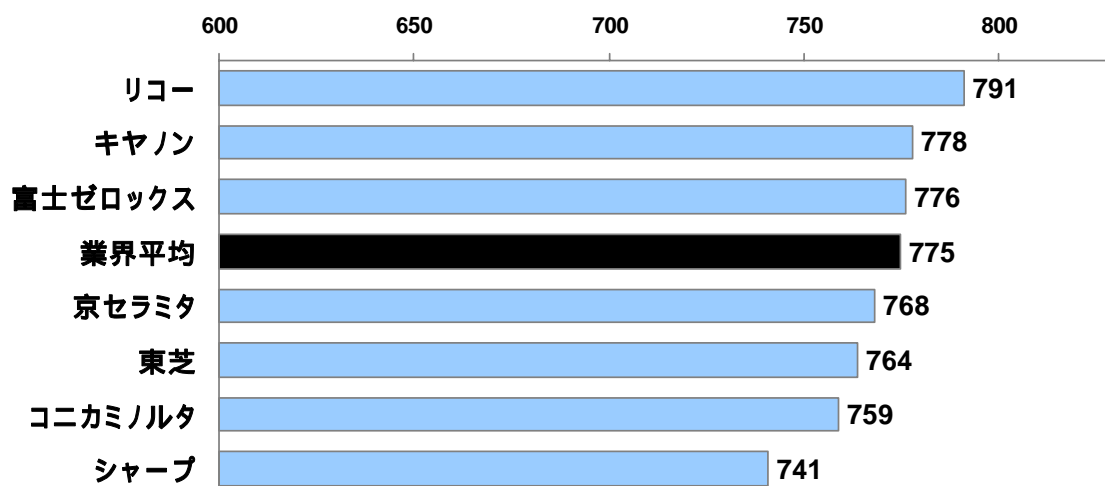
<ご注意>

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

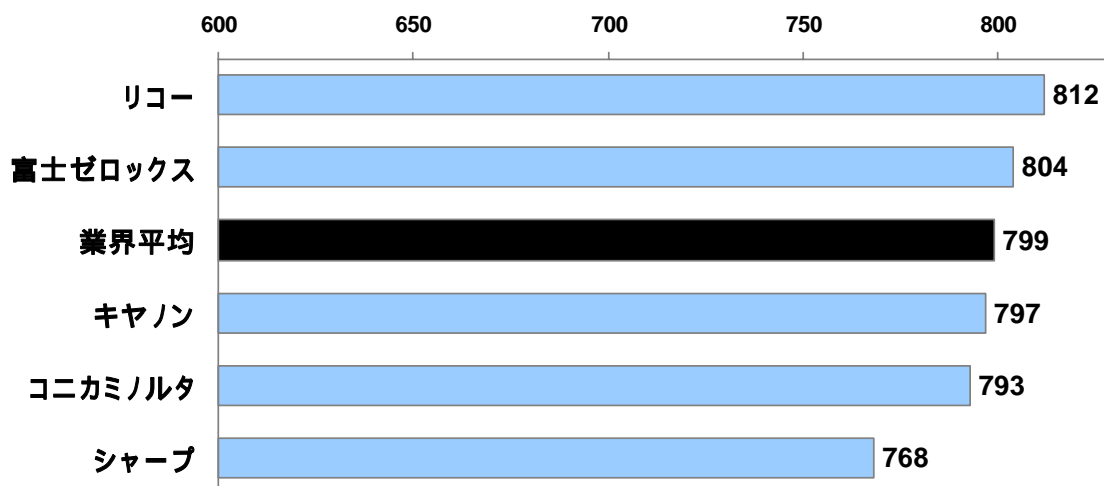
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

白黒機



注) エプソン、松下、NEC、NTT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。

カラー機



注) エプソン、京セラミタ、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。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007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 2007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。