

## Press Release

報道用資料

2008年11月10日

### 中国主要3都市におけるコピー機/複合機の顧客満足度、オーロラがトップ

#### 2008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、代表取締役社長：アルバート・ラパーズ）は、2008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。8回目となる今年は、2008年6月末から8月にかけて面接調査を実施し、2,139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」（60%）、「販売対応」（21%）、「商品」（19%）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）。

#### ◆ 顧客満足度第1位のオーロラは「保守サービス」で特に高い評価 ◆

北京、上海、広州の3都市総合の顧客満足度ランキングはオーロラが第1位となった。以下、京セラミタ、富士ゼロックス、コニカミノルタ、東芝（コニカミノルタと東芝は同率4位）と続き、ランキング対象の10社中5社が3都市における業界平均を上回った。

第1位のオーロラは、総合的な顧客満足度に影響を与える3つのファクター（「保守サービス」、「販売対応」、「商品」）全てで評価対象メーカー中最も高い満足度を得ており、総合力の高さがランキング1位に繋がった。特に「保守サービス」における“サービス担当者の迅速な対応力”、“サービス担当者の対応・態度”といったサービス担当者の資質を中心に評価が高い。第2位の京セラミタは、「保守サービス」と「販売対応」といった人的対応面での評価が業界平均を大きく上回る評価を得ている。第3位の富士ゼロックスは上位2社と同様に、「保守サービス」で高い評価を得ており、特に“修理の料金”で他社に比べ高い満足度評価であった。同率第4位のコニカミノルタ、東芝は「保守サービス」、「販売対応」の人的対応、「商品」で業界平均とほぼ同等水準の評価を得ている。

#### ◆ 中国におけるカラー普及プロセスは日本と異なる可能性 ◆

2001年に中国市場で同調査を開始して以来、コピー機/複合機を保有している事業所における白黒複合機の保有割合は継続的に上昇し、調査開始時には7%だったが、今年度は70%に達した。今後の導入意向商品としても半数以上が白黒複合機を挙げ、この先も中国市場において同機の普及は進むものと思われる。一方で、カラーコピー機/複合機に関しては調査開始以来、保有割合に伸びがみられず、今年度調査では対象事業所の4%に留まる。

日本におけるコピー機/複合機の保有状況は、J.D. パワーの2008年日本市場調査によると、カラー複合機の保有割合が60%以上と、白黒複合機（52%）を上回り、オフィスの中心機器となってきた。

中国におけるコピー機/複合機の保有割合では白黒機が圧倒的に高く、一見モノクロ主体の市場に見えるが、そ

の一方でカラープリンタの保有割合は60%を超えている。このことから中国ではコピーはモノクロ主体、カラー出力はプリンタを中心として普及していることがわかった。

日本ではカラー複合機とカラーレーザープリンタ両方で出力が行われているが、中国でのカラー出力はプリンタが主体となっており、中国のカラー普及プロセスは日本と異にしている可能性が高い。

\*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。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](http://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・マグローヒル・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。

<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（NYSE: MHP）は、スタンダード&ブアーズ、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40カ国に280カ所以上の拠点を有し、2007年の売上高は68億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://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  
クライアント・サービス グループ

住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

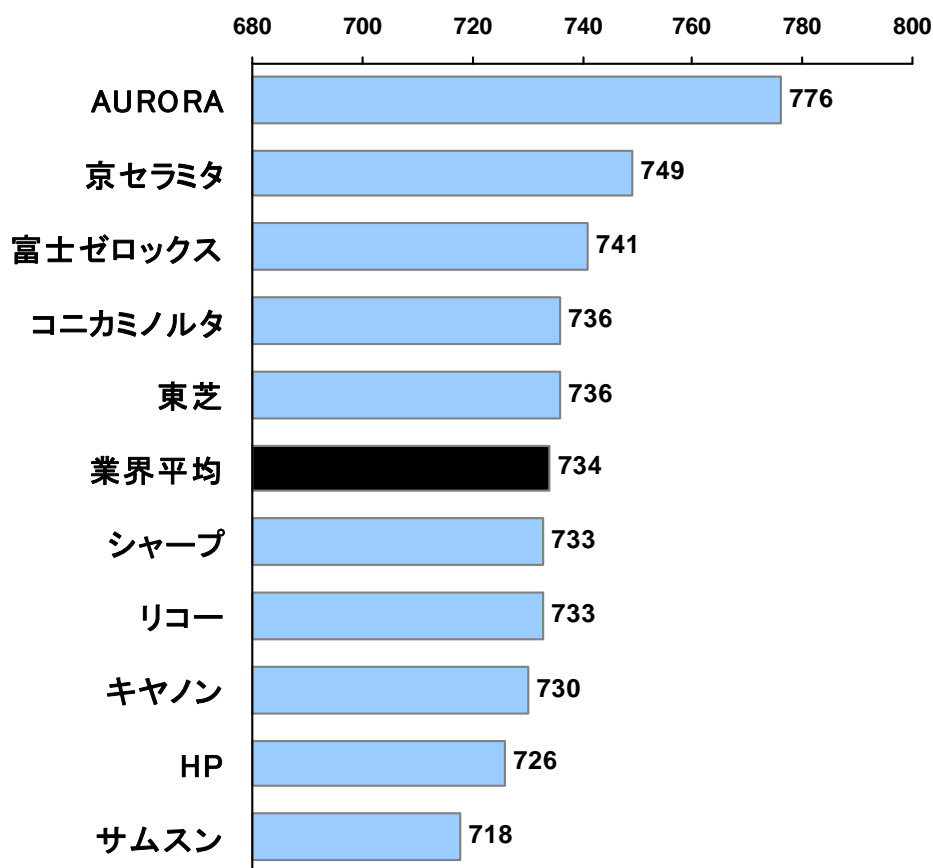
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



注) パナソニック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 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

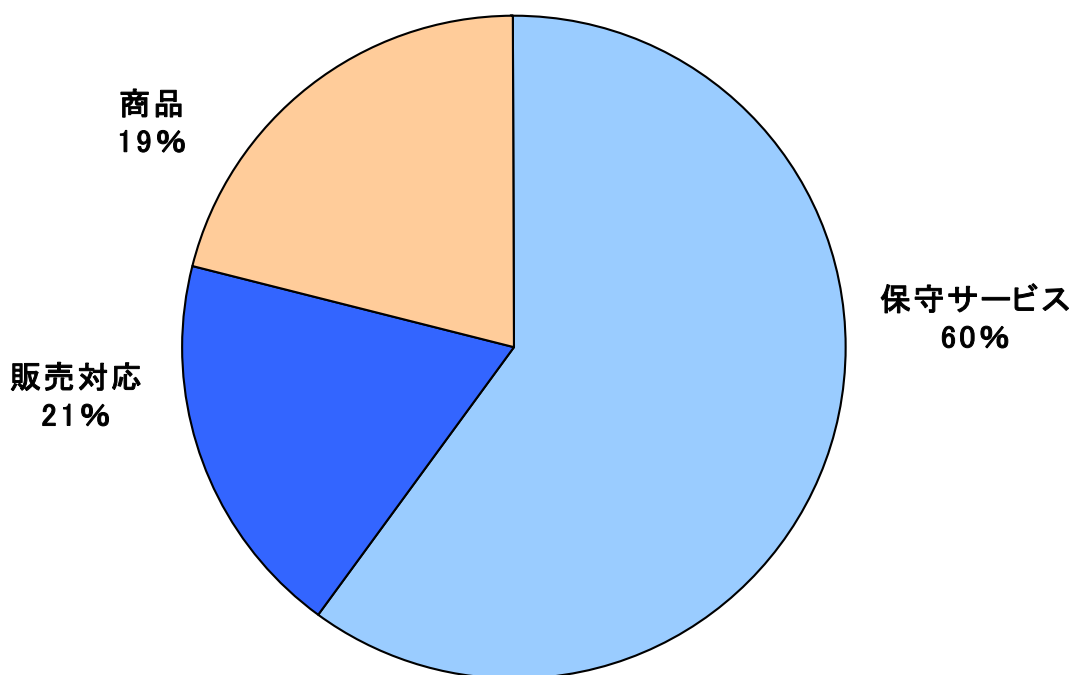
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

## 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 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

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 2008年中国コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。