

## Press Release

報道用資料

2008年8月11日

### コピー機/複合機の満足度、カラー機はリコー、白黒機は富士ゼロックスが第1位

#### 2008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、代表取締役社長：アルバート・ラパーズ）は、2008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2008年5月に実施し、3,112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。

- ・カラー機： 販売対応(30%)、保守サービス(36%)、商品(34%)
- ・白黒機： 販売対応(32%)、保守サービス(34%)、商品(34%)

カラー機、白黒機とも共通して各ファクターで重要度が高い項目は以下のとおりである。

- ・販売対応： 「商品発注から納品までの時間」、「営業担当者のコンタクト頻度」
- ・保守サービス： 「修理の料金」、「修理完了時間」
- ・商品： 「ランニングコスト」、「故障トラブル頻度」

#### ◆カラー機トップのリコー、白黒機トップの富士ゼロックスとも「人的対応力」、「商品」両方で高い評価◆

カラー機の顧客満足度ランキングは2年連続でリコーが第1位となった。以下、コニカミノルタ、富士ゼロックスと続く。

カラー機第1位のリコーは、総合的な顧客満足度に影響を与える3つのファクター（「商品」と人的な要因である「販売対応」や「保守サービス」）で全般的に高い満足度を得ており、総合力の高さがランキング1位につながった。特に“納品の速さ”、“対応の良さ”をはじめとする「販売対応」や「保守サービス」の人的要因は評価対象メーカー中トップである。第2位のコニカミノルタは、各ファクターで業界平均以上の評価を得ており、特に「販売対応」評価はリコーとほぼ同等の評価水準であった。第3位の富士ゼロックスは“プリント機能”、“スキャン機能”等「商品」で評価対象メーカー中トップの評価を得ている。

白黒機の顧客満足度ランキングは富士ゼロックスが第1位となった。以下、京セラミタ、キヤノンと続く。

白黒機第1位の富士ゼロックスは「販売対応」、「保守サービス」、「商品」全てのファクターが業界平均を上回る評価を得ている。“対応・態度”をはじめとした人的要因、“コピー機能”、“スキャン機能”等の商品面

での評価が高く、このことが富士ゼロックスをランキングトップに押し上げた要因である。第2位の京セラミタは、「販売対応」、「保守サービス」で業界平均を上回る評価を得ており、「商品」評価は業界トップである。特にコスト関連の評価が他社を大きく上回る。第3位のキヤノンは3つのファクター全てで業界平均を上回る、バランスの取れた顧客満足度評価であった。

### ◆遠隔監視診断システム装着は満足度向上に寄与◆

近年、保守サービスの効率化、省力化を狙い「遠隔監視診断システム」の装着率向上に各社注力しているが、今回、この装着の有無が顧客満足にも影響を及ぼしていることが明らかとなった。

遠隔監視診断システム装着は、“修理依頼時の対応の速さ”等、保守対応面満足度全般に好ましい影響を与えることが当調査から明らかとなった。また、保守対応面以外でも“機器のトラブル頻度”、“修理の料金”、“維持費”等の分野で満足度が高くなるが見られ、ユーザーはコスト面でもベネフィットを感じるようである。遠隔監視診断システムの装着は、保守対応面以外の分野においても満足度向上に貢献し、今後の顧客満足向上へのひとつの可能性を示している。

しかし、同機能装着率はカラー機で49%、白黒機で33%に留まり、装着率もメーカー間格差が大きい現状にある。今後は従来謳ってきた保守対応面でのベネフィットに加え、コスト面での満足度向上もユーザーへアピールすることで、同システムの更なる普及促進、その結果として満足度向上に繋がられるのではないだろうか。

\*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。

<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、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

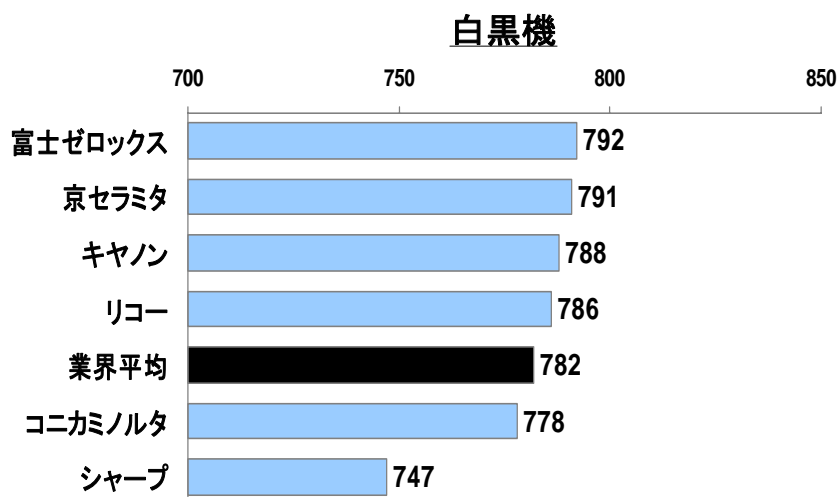
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

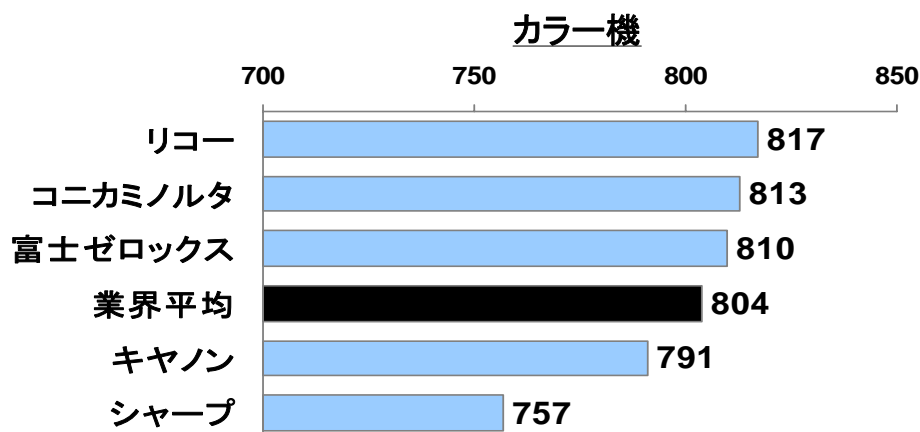
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

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

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



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ない。



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ない。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本コピー機/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年日本コピー機/複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック