

## Press Release

報道用資料

2008年12月11日

### レーザープリンタの顧客満足度、カラー機はNECが第1位、 白黒機はリコー、富士ゼロックスが同率1位

#### 2008年日本プリンタ顧客満足度調査

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：アルバート・ラパーズ）は、2008年プリンタ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（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管理責任者を対象に年 1 回の割合で実施している。12 回目となる今年の調査は 9 月から 10 月にかけて実施し、2,627 事業所から回答を得た。

今回よりレーザープリンタを白黒機、カラー機の 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その影響度は以下のとおりである。

- ・白黒機： 商品（44%）、販売対応（29%）、保守サービス（28%）
- ・カラー機： 商品（47%）、販売対応（29%）、保守サービス（24%）

#### ◆カラー機トップのNECは「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NECが第1位となった。以下、富士ゼロックス、リコーと続く。

カラー機第1位のNEC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、これらファクターは評価対象メーカー中トップの評価である。特に“印刷速度”、“操作のしやすさ”等の「商品」面や“営業担当の対応・態度”、“点検や修理報告の適切さ”等「販売対応」「保守サービス」面で他社を大きく上回る評価を得ている。

第2位の富士ゼロックス、第3位のリコーとも各ファクターで業界平均以上の評価を得ている。富士ゼロックスでは「商品」、第3位のリコーでは「販売対応」、「保守サービス」の人的要因での評価が高い。

白黒機の顧客満足度ランキングはリコーと富士ゼロックスが同率1位となった。以下、NECと続きこれら3社が業界平均以上の評価を得ている。

リコーは「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。特に「保守サービス」は評価対象メーカー中トップの評価である。富士ゼロックスもリコー同様、全てのファクターで業界平均を上回る評価を得ているが、「販売対応」、「商品」の評価が特に高い評価を得ている。

3位のNECも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。

### ◆顧客業務環境を理解し的確な提案を行うことがカラー機普及のカギ◆

事業所におけるレーザープリンタの平均保有台数は2004年から変化がなく、レーザープリンタの総需要としては頭打ちの状況にある。この様な状況の中、白黒機の保有率が低下し、カラー機へのリプレイスが進行しつつある。

レーザープリンタの保有メーカー構成は白黒機、カラー機で大きく異なっている。白黒機ではキヤノン、エプソンの他に富士通、NECといったシステムベンダー、カラー機ではリコー、富士ゼロックスなどのコピー機メーカーの保有率の高さが目立つ。

カラーレーザープリンタの商談時に「印刷ニーズを理解した提案」、「オフィスの印刷出力への包括的提案」など、文書出力に関連する提案がカラー機導入シェアの高いメーカーで他社より優れていることが明らかとなった。従来のような“システムを構成するデバイスのひとつ”ではなくて、“オフィスのドキュメントソリューション”としての売り方に変化しており、システムベンダー依存であったプリンタセールスのあり方が従来とは明らかに異なっている。

\*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。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&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、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)

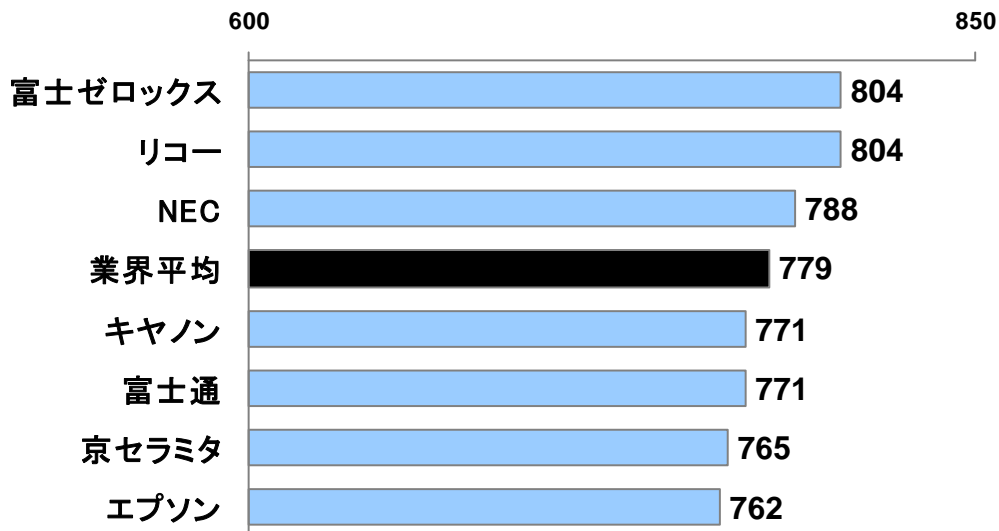
<ご注意>

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年日本プリンタ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

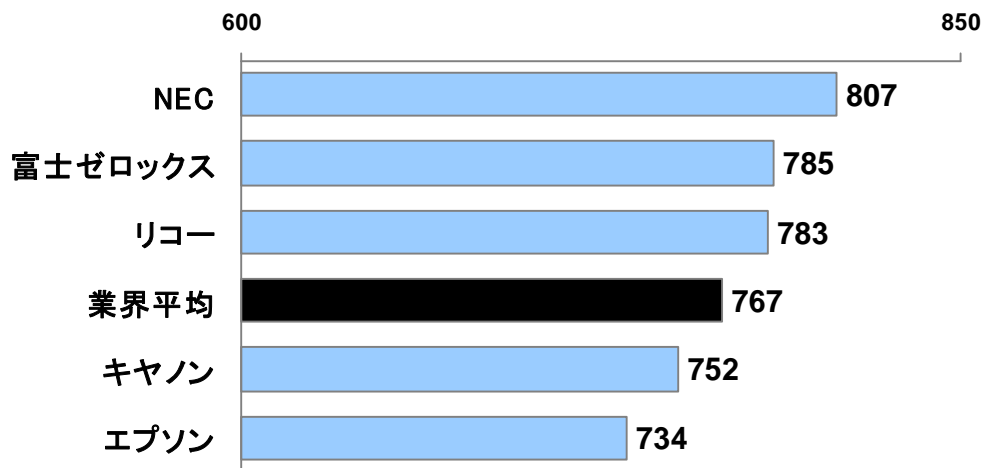
## 顧客満足度ランキング (1000ポイント満点)

### 白黒レーザープリンタ



注) カシオ、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。

### カラーレーザープリンタ



注) コニカミノルタ、富士通、京セラミタ、沖、カシオ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年日本プリンタ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

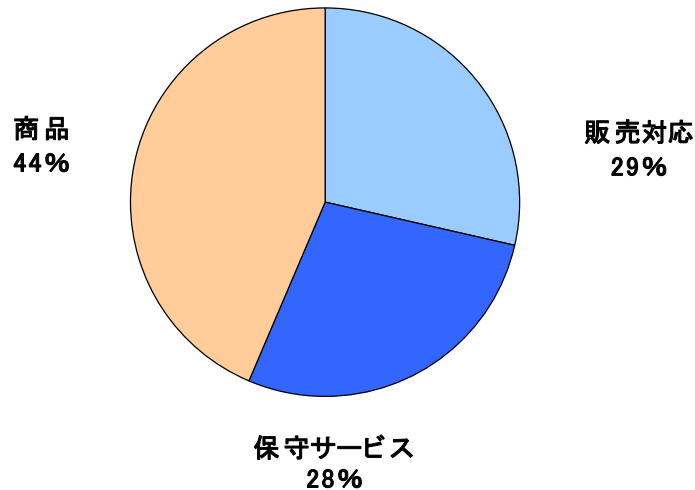
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表及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年日本プリンタ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

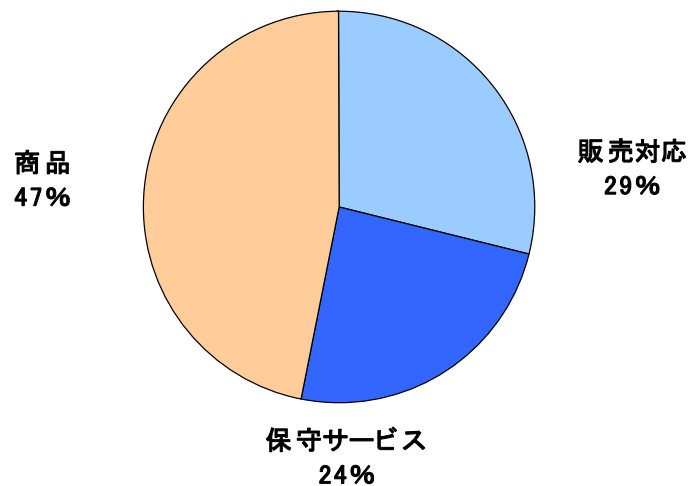
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本プリンタ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### 白黒レーザープリンタ



### カラーレーザープリンタ



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が合わないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本プリンタ顧客満足度調査<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及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年日本プリンタ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。