

Press Release

報道用資料

2009年8月27日

カラーコピー機の顧客満足度、大企業、中小企業ともにリコーが第1位

2009年日本カラーコピー機顧客満足度調査

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、2009年日本カラーコピー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、全国の企業（30人以上規模）を対象に、オフィスで使用するカラーコピー機の顧客満足度を調べるものである。今年の調査は2009年5～6月に実施し、3,725の企業から回答を得た。

当調査では、カラーコピー機の総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを従業員規模別に算出している。各従業員規模のファクターおよびその影響度は以下のとおりである。

- ・大企業（従業員規模 300人以上）：保守サービス(38%)、販売対応(34%)、商品(28%)
- ・中小企業（従業員規模 30～299人）：保守サービス(33%)、販売対応(28%)、商品(39%)

◆大企業、中小企業でトップのリコーは「人的対応力」、「商品」両方で高い評価◆

大企業セグメントの顧客満足度ランキングはリコーが第1位となった。2位は富士ゼロックス、3位は同点でキヤノン、コニカミノルタである。

大企業セグメント第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」）で高い満足度を得ている。特に「販売対応」「保守サービス」の評価は評価対象メーカー中トップの評価である。「販売対応」では“営業担当者の顧客対応力”、「保守サービス」では“修理窓口担当者やサービス担当者の対応”の評価が特に高かった。第2位の富士ゼロックスは、各ファクターでセグメント平均と同等、もしくはそれ以上の評価を得ている。3位のキヤノンは「保守サービス」でセグメント平均とほぼ同等の評価を得ており、同率3位のコニカミノルタは「商品」の評価が高い

中小企業セグメントの顧客満足度ランキングはリコーが第1位となった。2位は富士ゼロックス、3位はキヤノンである。

中小企業セグメント第1位のリコーは「販売対応」「保守サービス」「商品」全てのファクターで評価対象メーカー中トップの評価を得ており、中でも「商品」の評価が際立っている。第2位の富士ゼロックスは、「販売対応」「保守サービス」はセグメント平均とほぼ同等の評価であるが、「商品」はセグメント平均を大きく上回る。第3位のキヤノンは「販売対応」「保守サービス」で平均以上の評価を得た。

◆顧客が真に要求していることへの理解、対応が今後の満足度向上のカギ◆

大企業市場、中小企業市場共通して、メーカー、販売店の顧客への取り組みと、顧客が真に望むことにはギャップがあることが当調査から明らかとなった。

大企業市場では、機器導入後の「提案」と「フォロー（使い方説明や料金・サービス体系の説明など）」を顧客が“受けた場合”と“受けなかった場合”では、顧客満足に大きな開きが生じることがわかった。これらに関する活動実態をみると、大企業顧客は営業担当者から提案を受けた割合は4割以上と中小企業に比べ多い。一方で、「導入機器へのフォロー」は逆に少ない。これらの活動は顧客満足度に大きな影響を与えるものの、メーカーや販売店営業担当者は「提案」には注力しているが、「導入機器へのフォロー」はあまり行っていない実態が浮かび上がった。大企業市場においては、提案力の向上も重要であるが、加えて「導入機器へのフォロー」も充実させないと、更なる顧客満足の向上を望むことはできない。

中小企業においては、機器選定と導入後の満足度で顧客意識の違いが生じているがわかった。中小企業は商品選定時には販売店と顧客企業の付き合いの濃さが大きく影響している。しかし、保有台数が少ない事情もあり、事後の満足度には“故障・トラブル”で生じるダウンタイムや“維持費”などの「商品」面の影響力が強くなっている。中小企業においては、故障時からの復帰を短縮することや、コスト削減の提案などを強化することが、満足度向上に必要不可欠である。

OA機器メーカーは顧客企業の企業規模によって注力している領域が異なっているが、一部には、それが顧客満足上裏腹な結果をもたらしているケースがみられる。真に顧客が望むものを理解・掌握し、商品・サービス提供者と顧客の意識のギャップを埋めることに注力することが、顧客満足、再購入意向の増加に繋がることになる。

*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 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、2008 年の売上高は 64 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

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

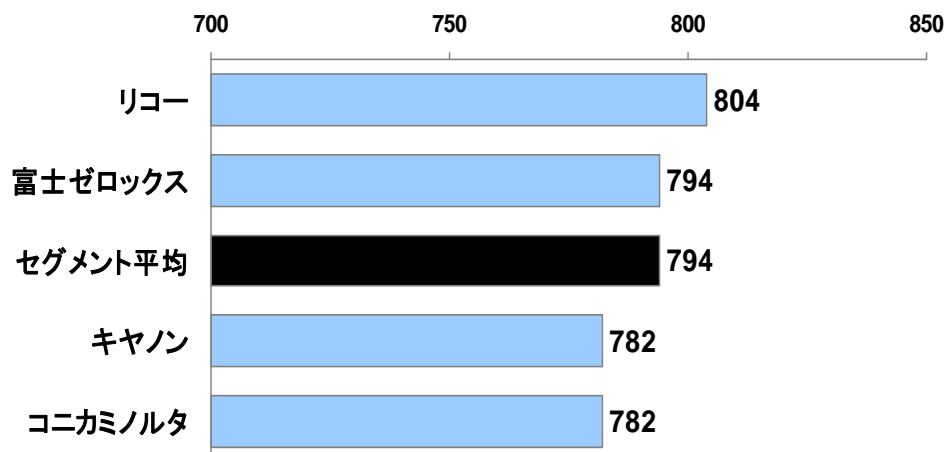
<ご注意>

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 2009年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

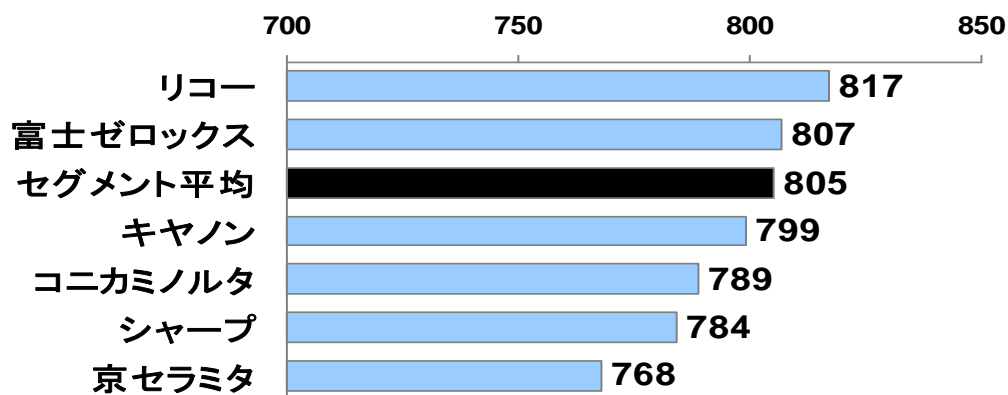
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

大企業セグメント(従業員規模300人以上)



注) エプソン、京セラミタ、パナソニック、シャープ、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。

中小企業セグメント(従業員規模30~299人)



注) エプソン、パナソニック、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 2009年日本コピー機顧客満足度調査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 2009年日本コピー機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。