

## Press Release

報道用資料

2009年9月25日

**カラープリンターの顧客満足度、リコーが第1位****2009年日本カラープリンター顧客満足度調査**

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年日本カラープリンター顧客満足度調査の結果を発表した。

1997年から毎年実施している当調査は、全国の企業（30名～299名以下規模）を対象に、オフィスで使用するカラープリンター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、1,482の企業から回答を得た。

当調査では、カラープリンター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。ファクターおよびその影響度は以下のとおりである。

- ・商品（44%）、保守サービス（32%）、販売対応（24%）

**◆トップのリコーは「商品」、「保守サービス」、「販売対応」の全ての面で高い評価◆**

カラープリンター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。

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」）で評価対象メーカー中トップの評価を得ている。「販売対応」では“販売会社の体制”“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”、「商品」では“基本機能・性能”“品質・扱いやすさ”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以上の評価を得ている。特に「商品」面では、“コスト”の評価が高い。3位のキヤノンは「商品」でセグメント平均とほぼ同等の評価を得ている。

**◆「維持費」はカラープリンターのストレスポイント◆**

カラープリンターの導入時は「機器の導入価格」がカラーコピー機以上に重視される。また、機器導入後の「維持費」が満足度に与える影響度合いもカラーコピー機と同様に高いことから、カラープリンターは導入時、導入後ともコストが重視される商材といえる。しかし、このコストこそがカラーコピー機以上にカラープリンター利用時では不満が多くストレスとなっており、そのコストへのストレスは「維持費」が主な原因となっていることが明らかとなった。この「維持費」評価の低下はカラープリンター全体の満足度をも低下させてしまう。

機器の使用年数をみると、カラープリンターを4年以上使用している割合は4割以上である。一方、カラーコピー

一機の同割合は3割に留まることから、カラープリンターはカラーコピー機以上に長期間使用されている。また、「維持費」の満足度を使用期間別にみると、4年以上カラープリンターを使用している顧客は、使用開始3年以内の顧客に比べ明らかに低い。この背景には、長期間使用されている機器はトラブルが多発するが、カラープリンターはカラーコピー機に比べ保守サービス契約をせずに使用されているケースが多く、その都度修理費用がかかるため、「維持費」の満足度が低下してしまうことが考えられる。

カラープリンターの顧客満足度向上のためには、まずは現在使用されている機器の使用年数を適正に管理、把握することが求められる。新機種への適時の買い替えを促進することで「維持費」評価の向上、ひいてはカラープリンターの総合的な満足度向上に繋がる。そのためには顧客が機器を買い替えやすい価格帯の設定が必要と思われる。

\*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&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](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

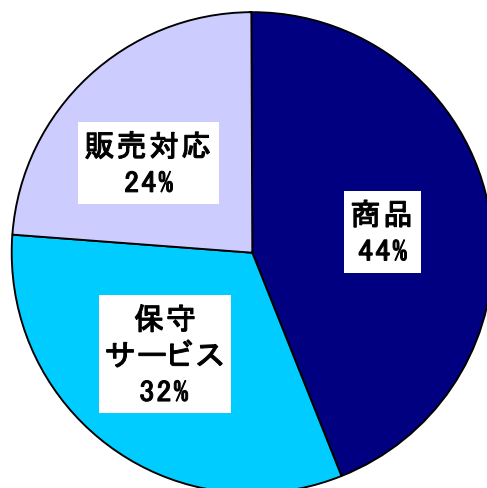
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

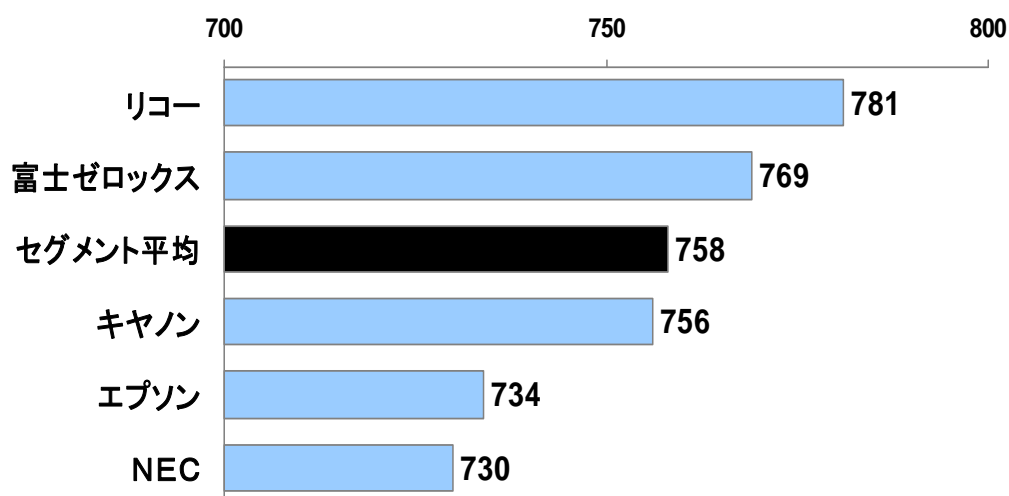
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本カラープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度構造



## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) カシオ、富士通、コニカミノルタ、京セラミタ、沖は、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年日本カラープリンター顧客満足度調査<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 2009年日本カラープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。