

Press Release

報道用資料

2010年8月31日

大企業市場・中小企業市場ともに、富士ゼロックスが第1位

2010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、代表取締役社長：アルバート・ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2010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（従業員規模30人以上）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たものである。今年の調査は2010年5～6月に実施し、4,263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た。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）：商品(31%)、コスト(11%)、販売対応(31%)、保守サービス(27%)
- ・中小企業（従業員規模30～299人）：商品(37%)、コスト(9%)、販売対応(24%)、保守サービス(30%)

◆富士ゼロックスは販売と保守両方の人的対応力が改善◆

カラーコピー機の顧客満足度ランキングは、大企業市場・中小企業市場ともに、富士ゼロックスが第1位、リコーが第2位となった。

富士ゼロックスは、大企業市場では「商品」「販売対応」「保守サービス」の3ファクターでトップスコアを得た（「販売対応」はリコーと同ポイント）。また中小企業市場では「商品」がトップスコアで、「販売対応」「保守サービス」もトップにせまるスコアであった。両市場において機器そのものへの高い評価に加え、人的サービスでも高スコアを得たことが満足度第1位という結果につながった。

リコーは、大企業市場において「販売対応」が富士ゼロックスと並びトップスコアであった。中小企業市場でも「販売対応」「保守サービス」がトップスコアであり、人的サービスが高く評価された。また、「商品」も機能・性能や外観といった要素が高く評価された。

第3位は、大企業市場はコニカミノルタ、中小企業市場は東芝であった。どちらもコスト面での評価が高かった。

◆顧客接点を重視した営業活動が継続取引に有効◆

大企業市場・中小企業市場ともに、メーカー販社への満足度水準は昨年と同等であった。しかし、ディーラー（メーカー販社以外の販売店）への満足度は低下していた。これらディーラーの活動実態を確認すると、営業担当の訪問頻度や、料金・サービス・使用方法に関する説明活動が昨年よりも落ち込んでおり、これらの傾向は中小企業市場において顕著であった。市況の低迷が長期化する中、営業対応が取引量の多い大口顧客や買い替え時期間近の顧客へ集中していると考えられ、それ以外の顧客への対応は手薄になっている状況がうかがえる。営業活動が不十分であると、その販売店との取引意向だけでなく、同一メーカーから機器を再購入する意向も低下するこ

とがわかっており、既存顧客の流出に注意が必要である。

販売店への評価を上げる活動のひとつとして、営業担当のフォロー活動がある。この活動は大企業顧客よりも中小企業顧客に対して、また、メーカー販社よりもディーラーにおいて、満足度向上への効果が高かった。具体的には、「日々の調子見・様子うかがい」などのルーティン活動とともに、「便利な使い方のアドバイス」や「簡易説明書の配布」の効果が高いことが明らかとなった。

遠隔監視システムなどが普及し、従来よりも顧客との接点が減少している今こそ、改めてフェイス to フェイスを通じた営業活動に注力し、満足向上に資する顧客接点を確保することが求められている。

◆マネージド・プリント・サービスには高いポテンシャルあり◆

マネージド・プリント・サービス（以下、MPS）* 契約を結んでいる顧客は、大企業市場の7%を占めた。今後は、大企業市場の1/3以上が導入メーカー絞込みを検討している。コスト削減や情報共有の効率化などの顧客の課題に対応した包括サービスを提供することが、顧客の維持・拡大のために必要である。

MPS はボリュームディスカウント単独の場合よりも、同一メーカー再購入意向が高くなることが明らかになっている。MPSをはじめとするソリューションサービスは、顧客囲い込み戦略として今後のOA機器市場攻略の重要な鍵となるであろう。

*マネージド・プリント・サービス（MPS）：
機器の台数や配置の最適化、導入後の運用管理等を含め、トータルで出力環境を導入・管理するサービス

*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&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、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、2009年の売上高は59.5億ドルにのぼる。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

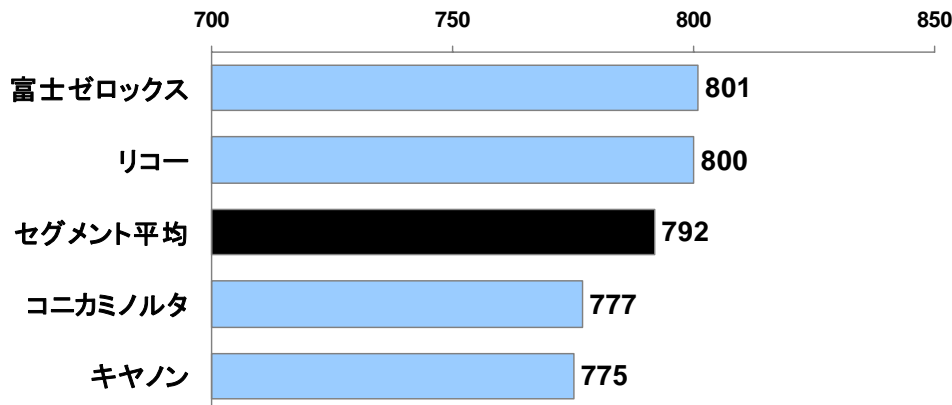
<ご注意>

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 2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

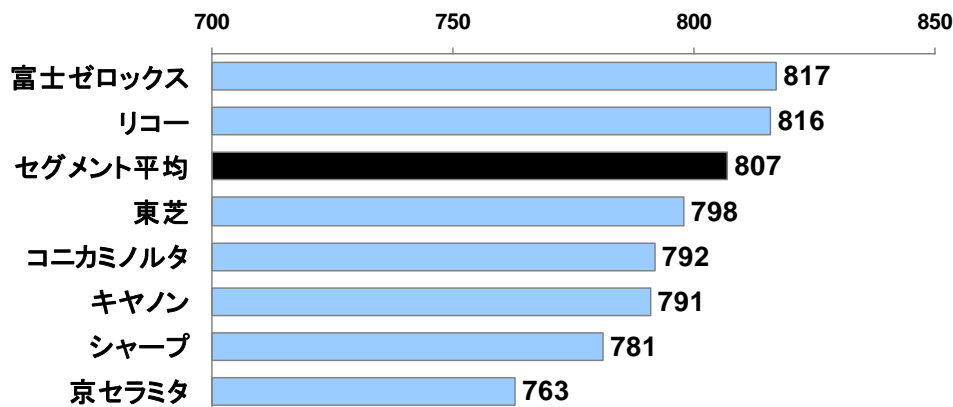
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

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、NEC、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ません。

中小企業セグメント(従業員規模30~299人)



注) エプソン、NEC、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 2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

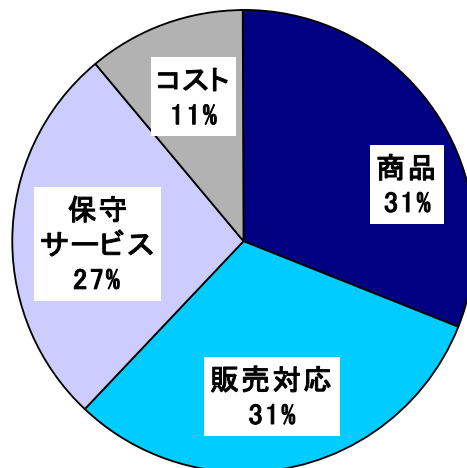
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

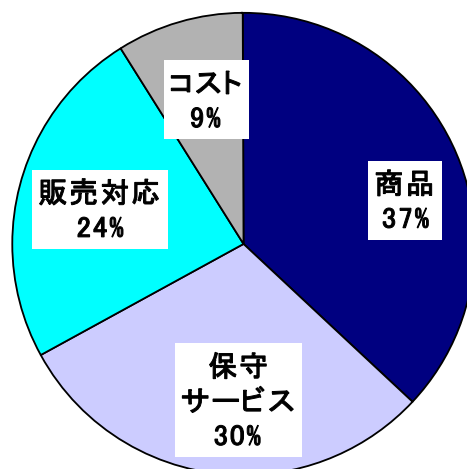
J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

大企業セグメント(従業員規模300人以上)



中小企業セグメント(従業員規模30~299人)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本カラー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 2010年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM)を明記して下さい。