

Press Release

報道用資料

2010年9月16日

カラープリンタの顧客満足度は、富士ゼロックスが第1位**2010年 日本カラー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、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年日本カラープリンタ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（従業員規模30～299人）を対象に、オフィスで使用するカラープリンタ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、1,474企業から回答を得た。

当調査では、カラープリンタ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た。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(27%)、コスト(12%)、販売対応(24%)、保守サービス(37%)

◆富士ゼロックスは商品、コスト、販売対応の3領域でトップ評価◆

カラープリンタの顧客満足度ランキングは、富士ゼロックスが第1位、リコーが第2位、キヤノンが第3位となった。

富士ゼロックスは、「商品」「コスト」「販売対応」の3ファクターでトップスコアを得た。「商品」の中では、品質・扱いやすさへの満足度が高く同社の強み領域となっていた。昨年結果と比べ、「商品」「保守サービス」への満足度が改善しており、総合満足度第1位につながった。

リコーは、「保守サービス」がトップスコアであった。「販売対応」もトップに迫る高いスコアで、人的サービスを中心に高く評価された。また「商品」の中では、基本機能・性能への満足度が高かった。

キヤノンは、「商品」の基本機能・性能への評価が改善した。「コスト」や「保守サービス」への評価も改善しており、各ファクターでの満足度底上げがうかがえる結果となった。

◆満足度向上と顧客維持には、販売後の商品サポートがカギ◆

カラープリンタの需要構造をみると約7割が買い替え／買い増し顧客であり、そのうち4割以上が前の機器からメーカーを変更していた。変更理由としては、「製品の品質（故障・トラブル）に不満」が最多（24%）となっており、メーカースイッチ顧客の約1/4が品質に不満を持っていた。カラープリンタの評価向上には、初期品質に加え、製品導入後の保守サービス活動による故障・トラブル低減など、品質維持に向けた取り組みが改めて必要であるといえよう。

当調査から、保守契約により提供されるサービスが、商品の満足度向上につながる事が明らかとなった。保守契約を結ぶ顧客は、サービス担当者より報告や説明を受ける頻度が高いため、修理対応を通して機器の使い方（消耗品の交換方法や操作パネルの使い方など）への理解が促進され、機能・性能への評価が高まると考えられる。その結果、保守契約サービスを受けた場合の同一メーカーの再購入意向は高く、リプレイス時の他メーカーへの流出も少なかった。

商品の満足度は、機能・性能や扱いやすさのみによって決まるわけではない。日々の継続的保守による商品サポートや使い方の説明、トラブルサポート等のケア活動によって、商品に対する不満要素を着実に摘み取ることが、次回の自社製品選択を促す上で重要である。

*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、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

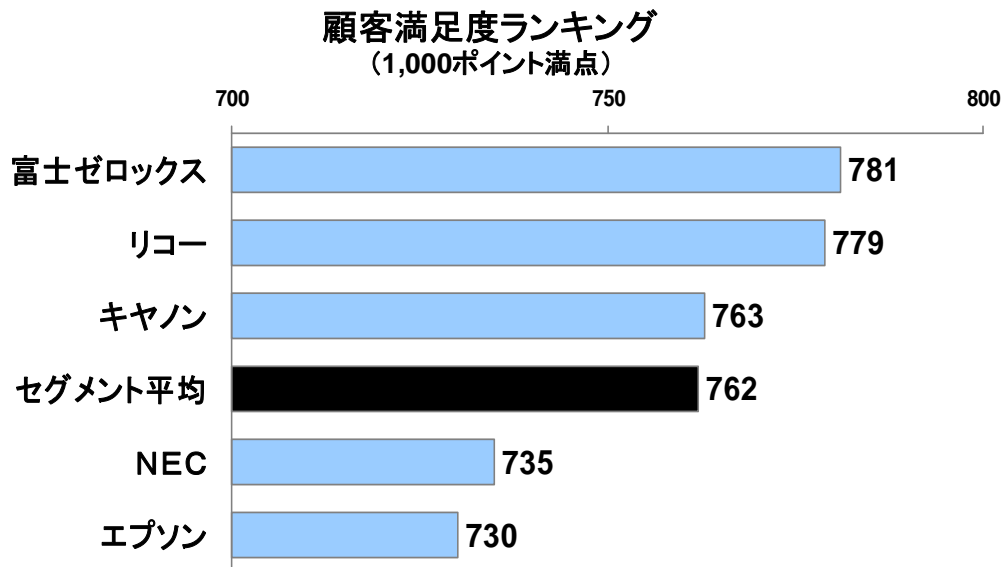
F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

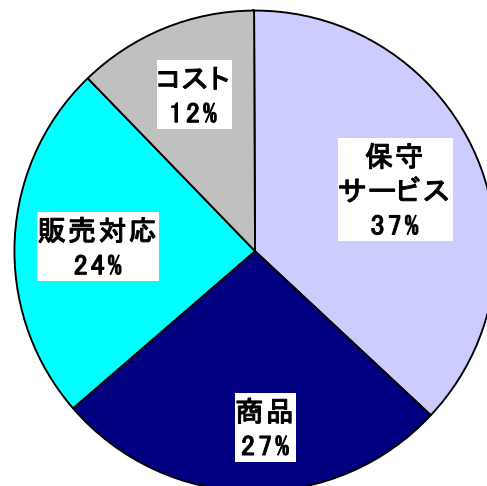
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本カラープリンタ顧客満足度調査SM



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ません。

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本カラープリンタ顧客満足度調査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年日本カラープリンタ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。