

2018年7月26日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 カラーコピー機 / カラーレーザープリンター顧客満足度調査 ～オフィス機器CS2調査発表、富士ゼロックス、キヤノン、リコーが各分野で総合満足度第1位～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2018年カラーコピー機顧客満足度調査**および**2018年カラーレーザープリンター顧客満足度調査**の結果を発表した。各調査の結果は下記の通りとなった。

◆カラーコピー機顧客満足度調査

＜ラージ&ミドルオフィス市場部門＞※従業員数30名以上企業市場

富士ゼロックスが9年連続で総合満足度第1位（675ポイント）となった。「商品」ファクターでトップスコアを得た。

第2位はキヤノンとリコーが同率で674ポイント。キヤノンは「営業・導入対応」で、リコーは「保守サービス」でそれぞれトップスコアを得た。今年はランキング上位3社が僅差で拮抗する結果となった。

＜スモールオフィス市場部門＞※従業員数5名以上30名未満企業市場

キヤノンが3年連続で総合満足度第1位（660ポイント）となった。「営業・導入対応」、「保守サービス」の2つのファクターでトップスコアを得た。

第2位は富士ゼロックス（656ポイント）、第3位はリコー（655ポイント）となった。

◆カラーレーザープリンター顧客満足度調査

リコーが総合満足度第1位（626ポイント）となった。「コスト」、「保守サービス」の2つのファクターにおいてトップスコアを得た。

第2位は富士ゼロックス（622ポイント）、第3位はキヤノン（609ポイント）となっている。

◆着実に進む保守のリモート化◆

本年の調査でも、カラーコピー機における保守サービスのリモート化が益々進んでいる様子が見られた。ラージ・ミドルオフィス企業、スモールオフィス企業のどちらにおいても点検の方式が「リモート」とする回答が年々増加している傾向にあり、顧客認識の上でも保守のあり方が定期訪問からリモートにシフトしている様子がうかがえる。

リモート点検方式の場合、「月1回以上」や「2～3か月に1回」といった定期訪問による点検方式と比べ、CE等の保守サービス担当者との接点が減少することから、保守サービスに対する満足度は低くなる傾向にある。メーカー各社にとっては、いかにサービス品質や顧客満足度を落とさずにリモート保守への移行を促進していけるかが肝となっている。

本調査ではリモート点検方式に対する許容度も聴取した。「機器の故障頻度やダウンタイムが改善されるのであればリモート点検方式で構わない」とする回答が全体の32%である一方、「リモート点検方式であってもできるだけ保守サービス担当者に訪問点検をしてほしい」とする回答は17%という結果となった。前者の「製品品質が向上するのであればリモート方式でも構わない」という層は、商品価格やチャージ料金に対する満足度が高いことに加えて、現在使用している製品の「故障・トラブルの少なさ」に対する満足度も高いという特徴が見られた。また紙詰まりや汚れ、異音といった故障・トラブル経験も少なく、リモート保守における稼動状況報告も適切に行われているとしている。

製品価格やチャージ料金の下落の中、保守業務効率化の流れは避けられない動きである。リモート点検を

顧客に受け入れてもらうためには、そのサービス水準内容の説明強化や理解の促進のみならず、製品品質の更なる向上やダウンタイム抑制に向けた予防保守（予兆管理）品質の向上が欠かせない。

《J.D. パワー 2018年カラーコピー機／カラーレーザープリンター顧客満足度調査概要》

年に1回、全国の企業を対象にオフィスで使用するカラーコピー機*1およびカラーレーザープリンター*2の顧客満足度を明らかにする調査。

■実施期間：2018年5月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：

カラーコピー機ラージ&ミドルオフィス市場（従業員数30名以上企業）：6,868社

カラーコピー機スモールオフィス市場（従業員数5名以上30名未満企業）：3,052社

カラーレーザープリンター（従業員数5名以上企業）：2,712社

顧客満足度の測定にあたっては、各機器における総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価をもとに総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各調査のファクターとファクターごとの総合満足度に対する影響度は下記の通り。
カラーコピー機：「商品」36%、「コスト」19%、「営業・導入対応」19%、「保守サービス」26%
カラーレーザープリンター：「商品」69%、「コスト」22%、「保守サービス」9%

*1 プリント機能、ファクシミリ機能、スキャン機能などを利用できるデジタル複合機を対象として実施。プリンターをベースとするような卓上小型機やインクジェット複合機、またアナログコピー機については調査対象外

*2 レーザー方式（LED方式を含む）の単機能カラープリンターを対象として実施。インクジェット、熱転写など、レーザー方式以外のプリンター、およびプリンターとして使用している複合機は調査対象外

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

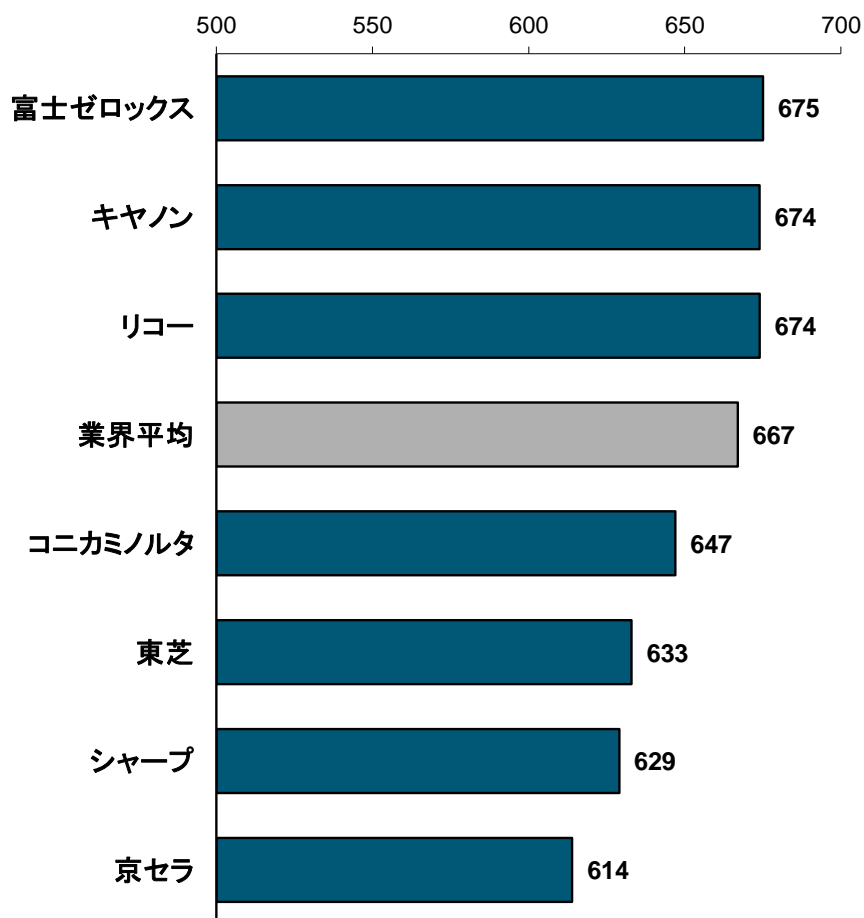
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年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)

【ラージ&ミドルオフィス市場】 (従業員数30名以上企業市場)



注) 同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

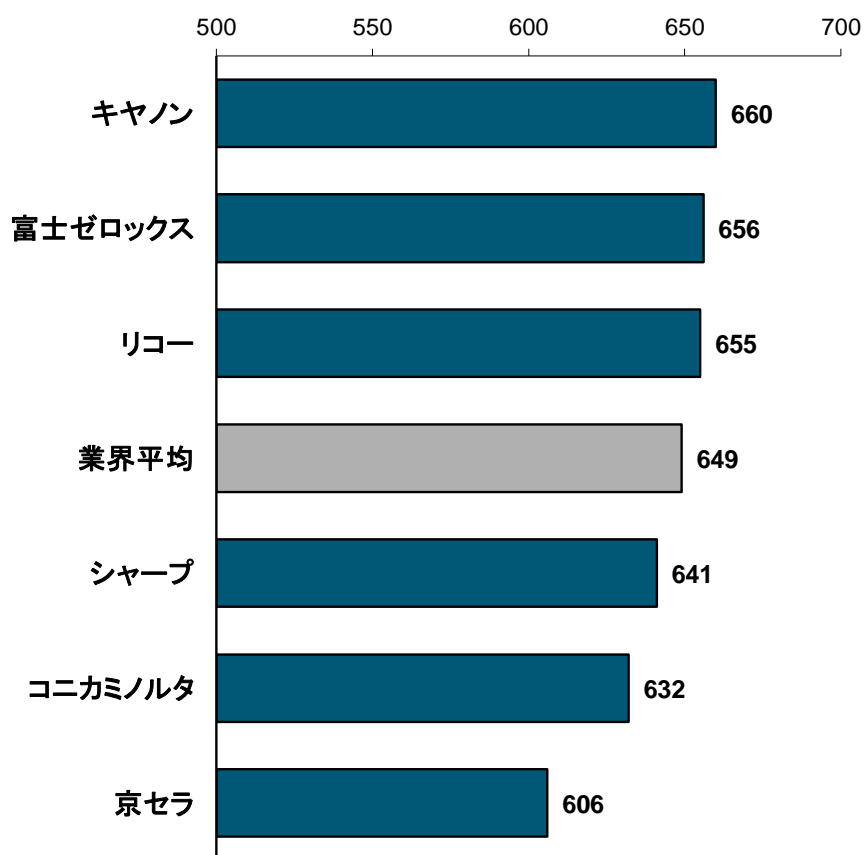
出典: J.D. パワー 2018年カラーコピー機顧客満足度調査SM

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年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)

【スモールオフィス市場】 (従業員数5名以上30名未満企業市場)



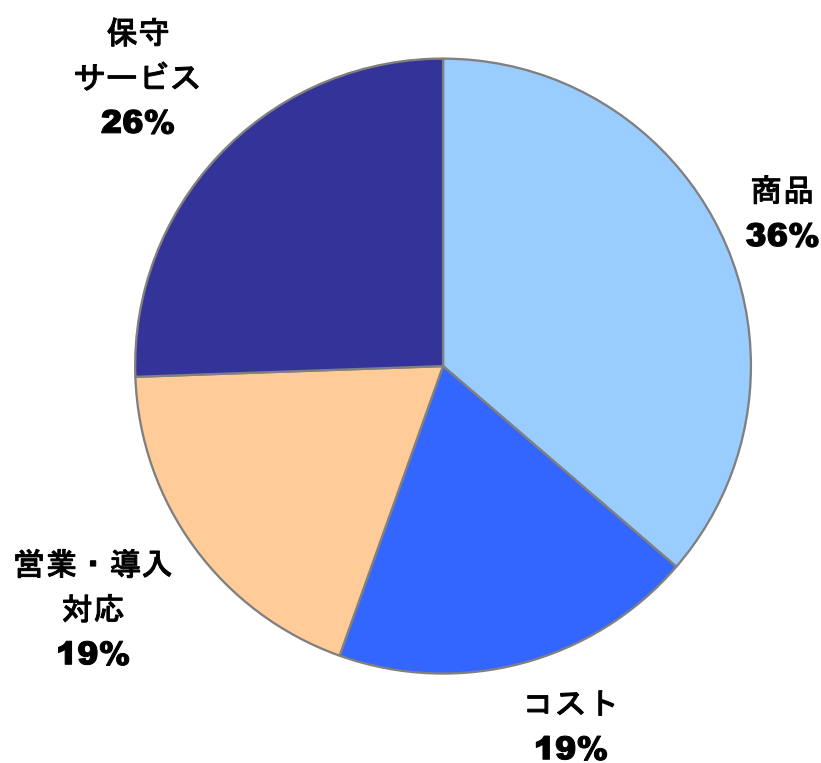
注) 東芝は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー 2018年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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年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



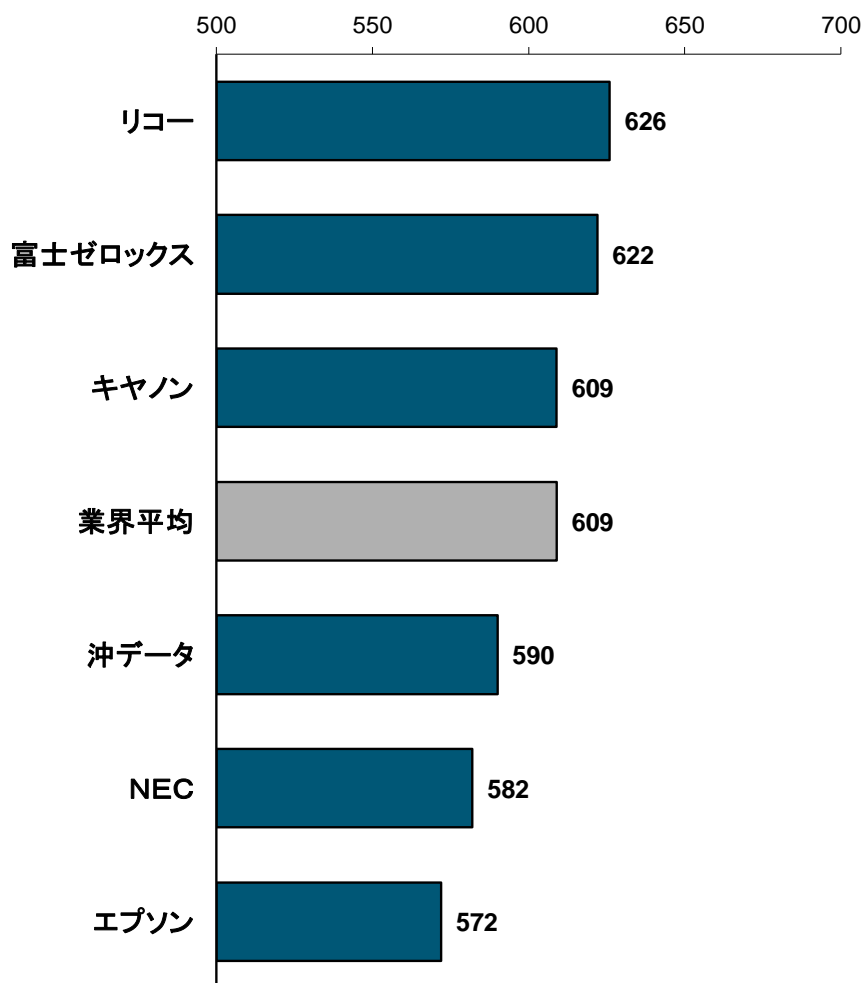
※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2018年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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

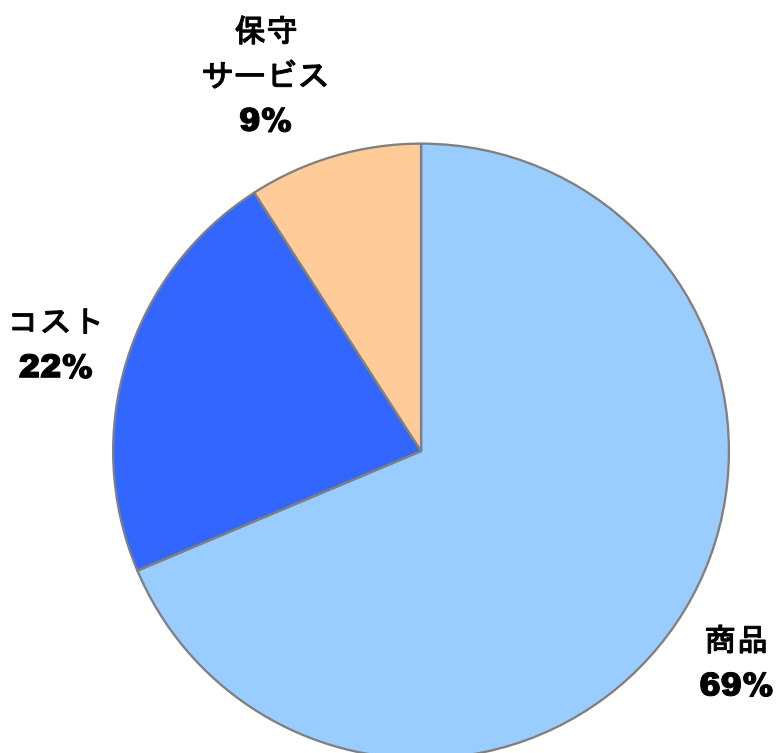


出典: J.D. パワー 2018年カラーレーザープリンター機顧客満足度調査SM

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2018年カラーレーザープリンタ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、上記出典を明記して下さい。