

報道用資料

2015年7月30日

富士ゼロックスが6年連続首位

2015年日本カラーコピー機顧客満足度調査 2015年日本カラープリンター顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 今後、リモート点検の推進徹底に伴うCS低下が懸念。更なる予防保守の品質向上や保守サービス局面での提案活動の活性化が求められる。
- カラーコピー機、カラープリンターともに富士ゼロックスが6年連続で満足度第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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年日本カラーコピー機顧客満足度調査および2015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。

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^{*1}およびカラープリンター^{*2}の顧客満足度を調べたものである。調査は2015年5月に実施し、カラーコピー機は6,688社から、カラープリンターは2,396社から回答を得た。

*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（バブルジェット）、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

近年の多くのコピー機メーカーの取り組みとして、保守業務効率化の下、機器の点検方法をサービスエンジニアによる定期訪問点検から、ネットワークを介したリモート点検へシフトする動きを積極的に進めている。本年の調査では3割強の企業がリモートによってコピー機の点検が行われているという認識を示しているが、各社の取り組み徹底によってこの割合は今後増加していくことが予想される。

一方で、CSという観点においては、従来の定期訪問点検と比べて、“サービスエンジニアが来なくなった＝保守サービスが悪くなった”と感じる顧客が増えることも推察され、保守効率化によるCS低下を防ぐことも大切なテーマとなってこよう。

本調査では、コピー機の点検がリモートによって行われている顧客の場合、故障・トラブル発生に対する視線がよりシビアになる傾向が見られている。例えば2～3か月に1回以上の頻度による定期訪問点検を受けている顧客の場合、修理が必要となる故障・トラブルの発生は“2～3か月に1回くらい”までであれば保守サービスの満足度は平均を上回る。これに対して、リモート点検の顧客の場合は“1年に1回未満もしくは発生していない”というケースにおいてのみ保守サービス満足度は調査全体平均を上回る水準となる。顧客から目に見える活動が少なくなるため、反対にその精度の高さ（点検効果）がより一層重要視されることが背景にあると推察される。リモート点検の推進を徹底していく為には、従来以上に予防保守に対する取り組み品質の向上が欠かせない。

また、保守サービスの顧客満足を向上させる取り組みとしては、メンテナンスや故障修理等の接点局面における

提案活動も効果的である。サービスエンジニアから“稼働状況を踏まえた利用に関するアドバイス”や“応用事例や新商品紹介等の情報提供”といった提案活動が“よくある”という場合、保守サービス満足度は平均を100pt前後と大きく上回る。このような保守を行っている立場からの提案・情報提供といった活動は、顧客の目に見える形で保守サービスの良さをアピールする取り組みにもつながり、リモート点検の推進による顧客接点の希薄化を補うためにも今後益々重要となろう。

◆カラーコピー機、カラープリンターともに富士ゼロックスが6年連続で満足度第1位◆

カラーコピー機の顧客満足度は富士ゼロックスが6年連続で第1位（総合満足度スコア 680 ポイント）となった。第2位はリコー（同 667 ポイント）、第3位はキヤノン（同 662 ポイント）となった。富士ゼロックスは「商品」、「営業・導入対応^{*1}」の2つのファクターで最も高い評価を得ている。

カラープリンターの顧客満足度はカラーコピー機同様に富士ゼロックスが6年連続第1位（総合満足度スコア 625 ポイント）となった。第2位はリコー（同 620 ポイント）、第3位はキヤノン（同 591 ポイント）となった。富士ゼロックスは「商品」、「営業・導入対応」の2ファクターにおいてトップスコアを得ている。

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4つのファクター（領域）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）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は、カラーコピー機では「商品」37%、「コスト」19%、「営業・導入対応」18%、「保守サービス」26%となっている。カラープリンターでは「商品」47%、「コスト」29%、「営業・導入対応」17%、「保守サービス」8%となっている。

^{*1}「営業・導入対応」：昨年までの「販売店の対応」からファクター名を変更

*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。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベル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。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。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 <http://japan.jdpower.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
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

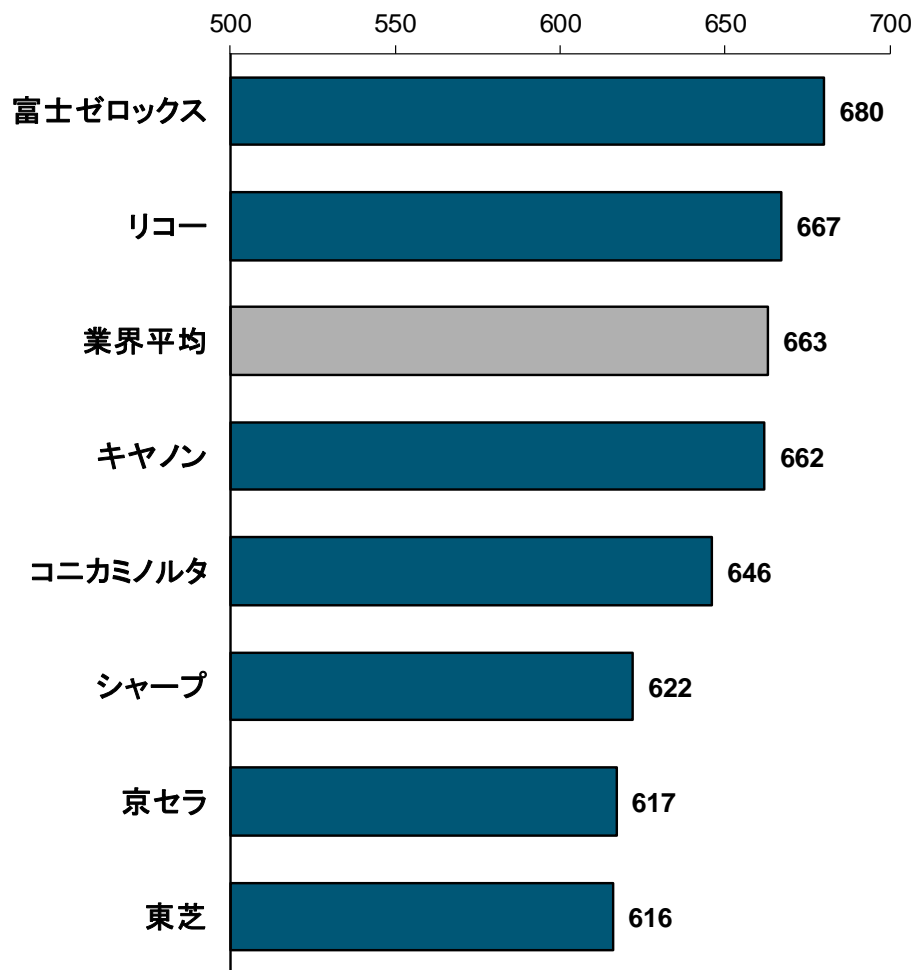
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2015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)

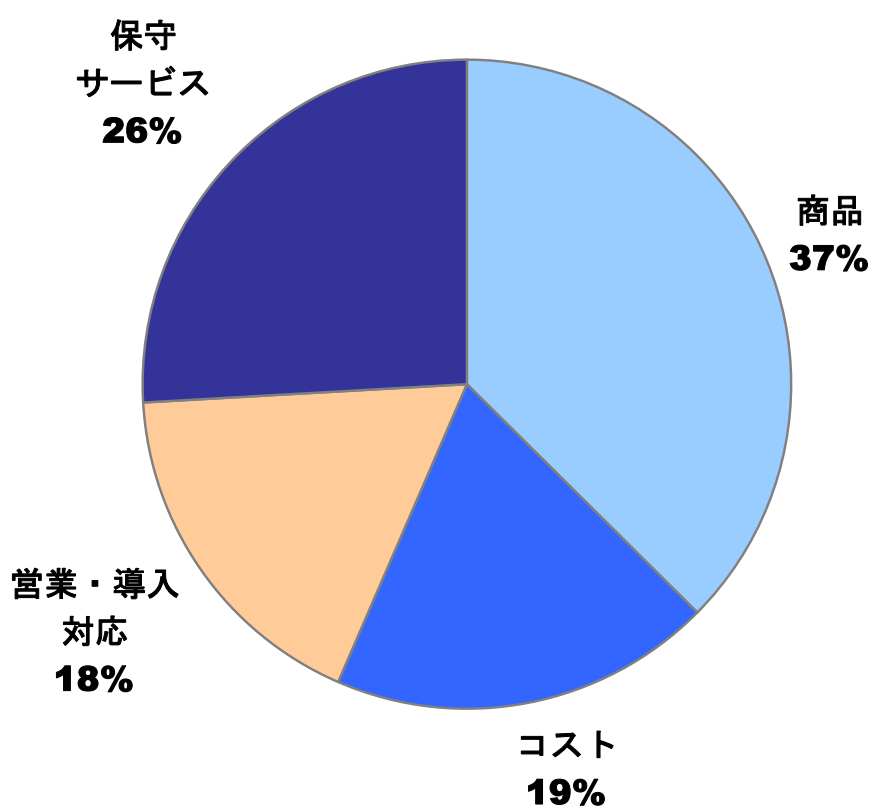


出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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 2015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 2015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



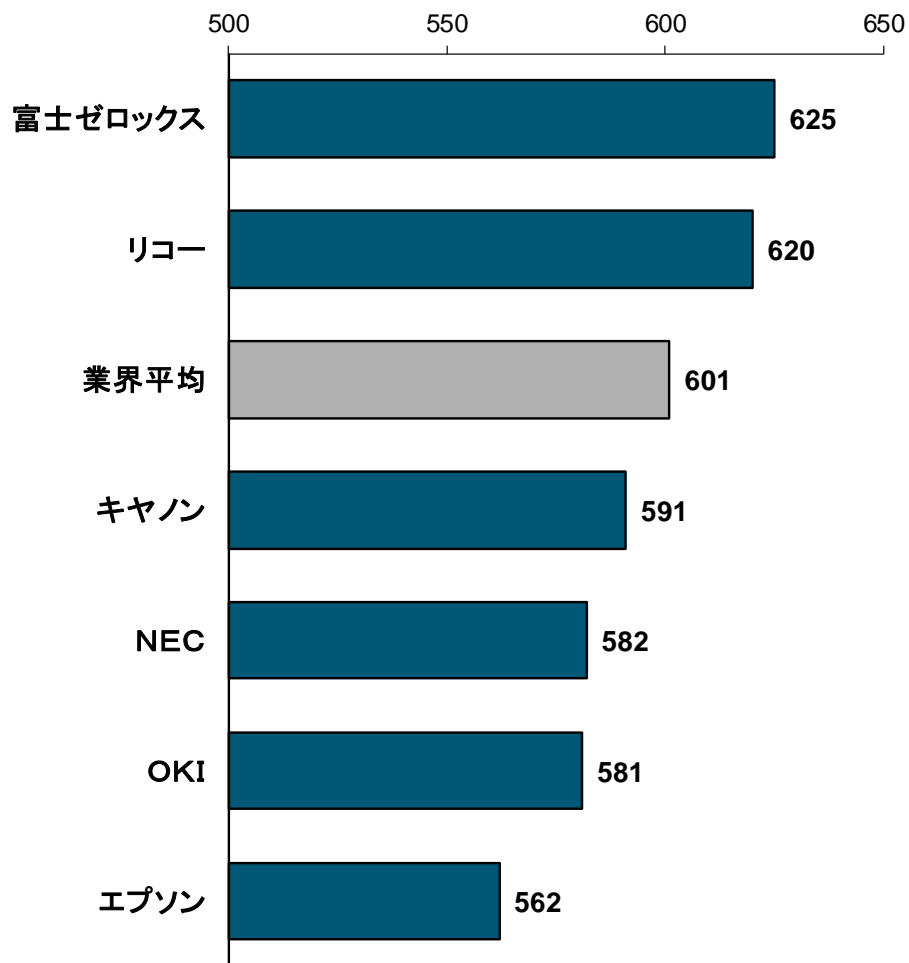
※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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 2015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 2015年日本カラ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)

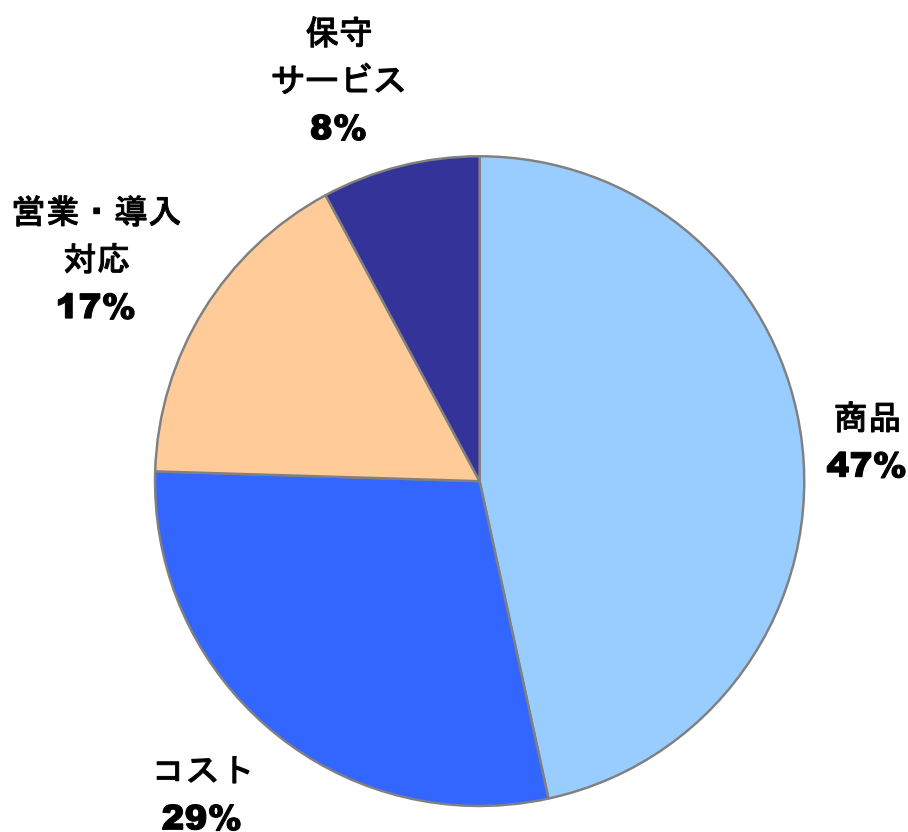


出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本カラープリンター機顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2015年日本カラープリンター顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本カラ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 アジア・パシフィック 2015年日本カラープリンター顧客満足度調査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 2015年日本カラープリンター顧客満足度調査SM) を明記して下さい。