

2024年9月19日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

～複合機ではラージ&ミドルオフィス市場、スモールオフィス市場ともにキヤノンが2年連続第1位、
レーザープリンターはリコーが7年連続第1位～

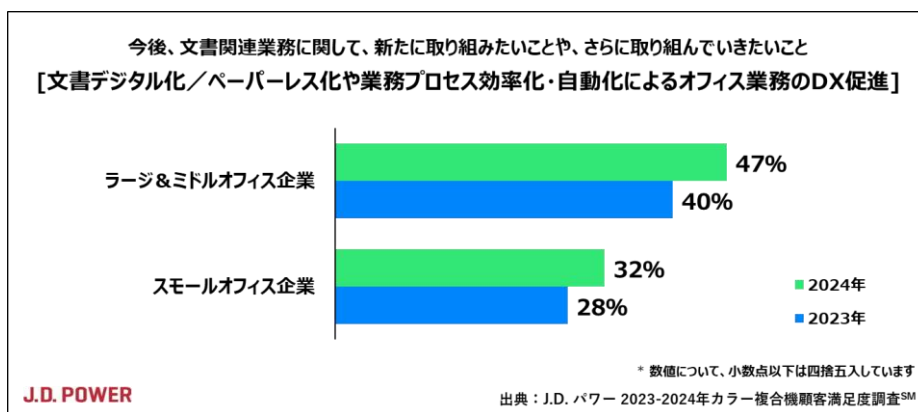
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査SM**および**J.D. パワー 2024年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

電帳法への対応需要は一服感が見られるものの、従来以上に高まるデジタル化推進意欲

一昨年の法改正以降、高まりを見せていた電帳法への対応・取り組み意識であるが、法改正から2年以上が経過した現在、その需要に一服感が見られている。本年調査では、今後の取り組み課題として「電子帳簿保存法改正への対応」を挙げた企業はラージ&ミドルオフィス企業では19%（昨年：37%）、スモールオフィス企業では22%（昨年：34%）となり、大きく減少した。

しかし、その一方で、企業におけるデジタル化・ペーパーレス化への取り組み意欲は従来以上に高まっていることが明らかとなった。今後、文書関連業務に関して新たに取り組みたいこと／さらに取り組んでいきたいこととして、「文書デジタル化／ペーパーレス化や業務プロセス効率化・自動化によるオフィス業務のDX促進」

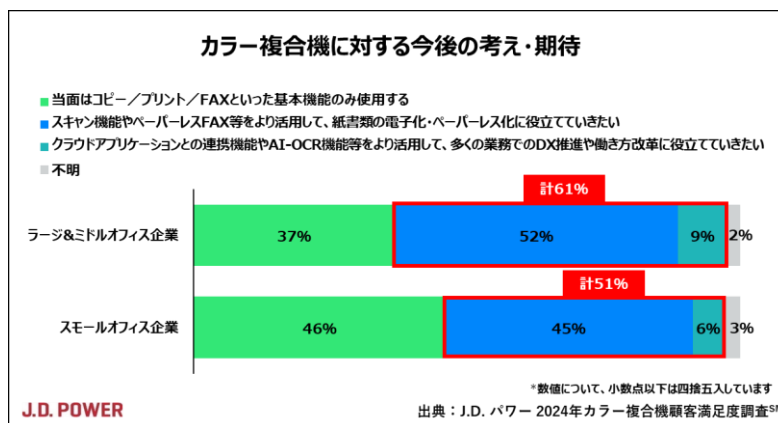
を挙げる企業が、ラージ&ミドルオフィス企業では47%（昨年：40%）、スモールオフィス企業では32%（昨年：28%）となり、特にラージ&ミドルオフィス企業で増加が見られた。大企業や中堅企業を中心にデジタル化推進への需要が昨年以上に高まっていることがうかがえる結果となった。



半数以上がデジタル化への複合機活用を期待

カラー複合機に対する今後の考え・期待を聴取したところ、「スキャン機能やペーパーレス FAX 等をより活用して、紙書類の電子化・ペーパーレス化に役立てていきたい」、「クラウドアプリケーションとの連携機能や AI-OCR 機能等をより活用して、多くの業務での DX 推進や働き方改革に役立てていきたい」とする企業がラージ&ミドルオフィス企業で計 61%、スモールオフィス企業では計 51%となっており、多くの企業がこれらの目的に複合機を役立てていきたいと回答している。複合機メーカー各社においては、このような顧客期待に応えるべく、提案活動のさらなる促進が求められる。

一方、「当面はコピー／プリント／FAXといった基本機能のみ使用する」という回答もラージ&ミドルオフィス企業では37%、スモールオフィス企業では46%となっており、従前の基本機能のみを使用し続けるという企業も未だ多くを占める結果となった。複合機メーカーにおいては、今後もより多くの顧客企業に対し、デジタル化の重要性や効果を伝える啓蒙活動を通じて、複合機のDX活用を促していく取り組みが期待される。



J.D. パワー 2024 年カラー複合機顧客満足度／カラーレーザープリンター顧客満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<カラー複合機顧客満足度調査>

【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（対象 6 ブランド）

第 1 位：キヤノン（678 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「商品」、「保守サービス」、「営業対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：富士フイルムビジネスイノベーション、リコー（同点、671 ポイント）

【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（対象 6 ブランド）

第 1 位：キヤノン（679 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「商品」、「保守サービス」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：リコー（673 ポイント）

「営業対応」ファクターで最高評価。

第 3 位：富士フイルムビジネスイノベーション（670 ポイント）

「コスト」ファクターで最高評価。

<カラーレーザープリンター顧客満足度調査>（対象 5 ブランド）

第 1 位：リコー（656 ポイント）

7 年連続の総合満足度第 1 位。「商品」、「コスト」、「保守サービス」の全 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：富士フイルムビジネスイノベーション（648 ポイント）

第 3 位：エプソン（625 ポイント）

《J.D. パワー 2024 年カラー複合機顧客満足度調査SM
J.D. パワー 2024 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM 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複合機^{*1}およびカラーレーザープリンター^{*2}の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回でカラー複合機は 22 回目、カラーレーザープリンターは 25 回目の実施となる。

- 実施期間：2024 年 6 月下旬～7 月下旬 ■調査方法：郵送調査
- 調査対象：カラー複合機またはカラーレーザープリンターを利用している企業（従業員数 5 名以上）
- 調査回答社数：カラー複合機ラージ&ミドルオフィス市場（従業員数 30 名以上企業）：5,405 社
カラー複合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）：2,007 社
カラーレーザープリンター（従業員数 5 名以上企業）：1,564 社

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基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、カラー複合機では「商品」（37%）、「保守サービス」（29%）、「コスト」（22%）、「営業対応」（13%）。カラーレーザープリンターでは「商品」（71%）、「コスト」（20%）、「保守サービス」（9%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*1}プリント機能、ファクシミリ機能、スキャン機能等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、熱転写等、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

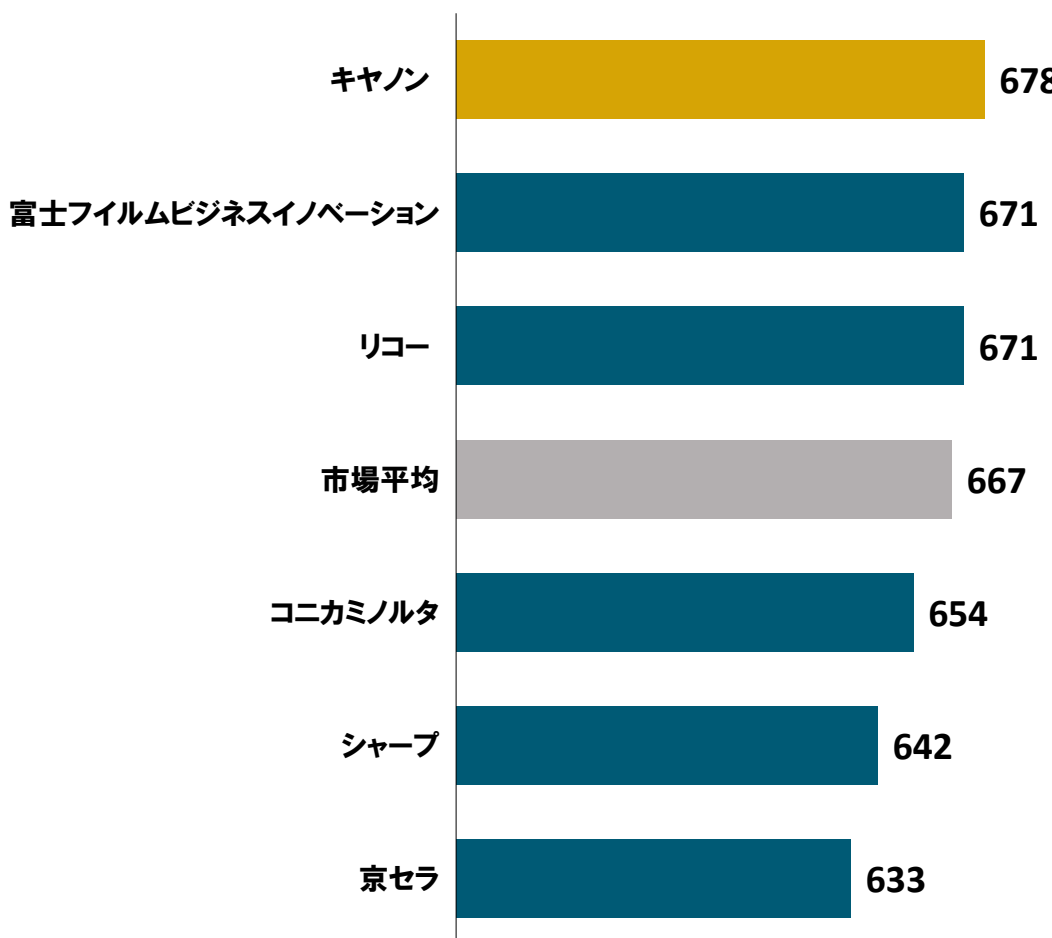
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査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) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

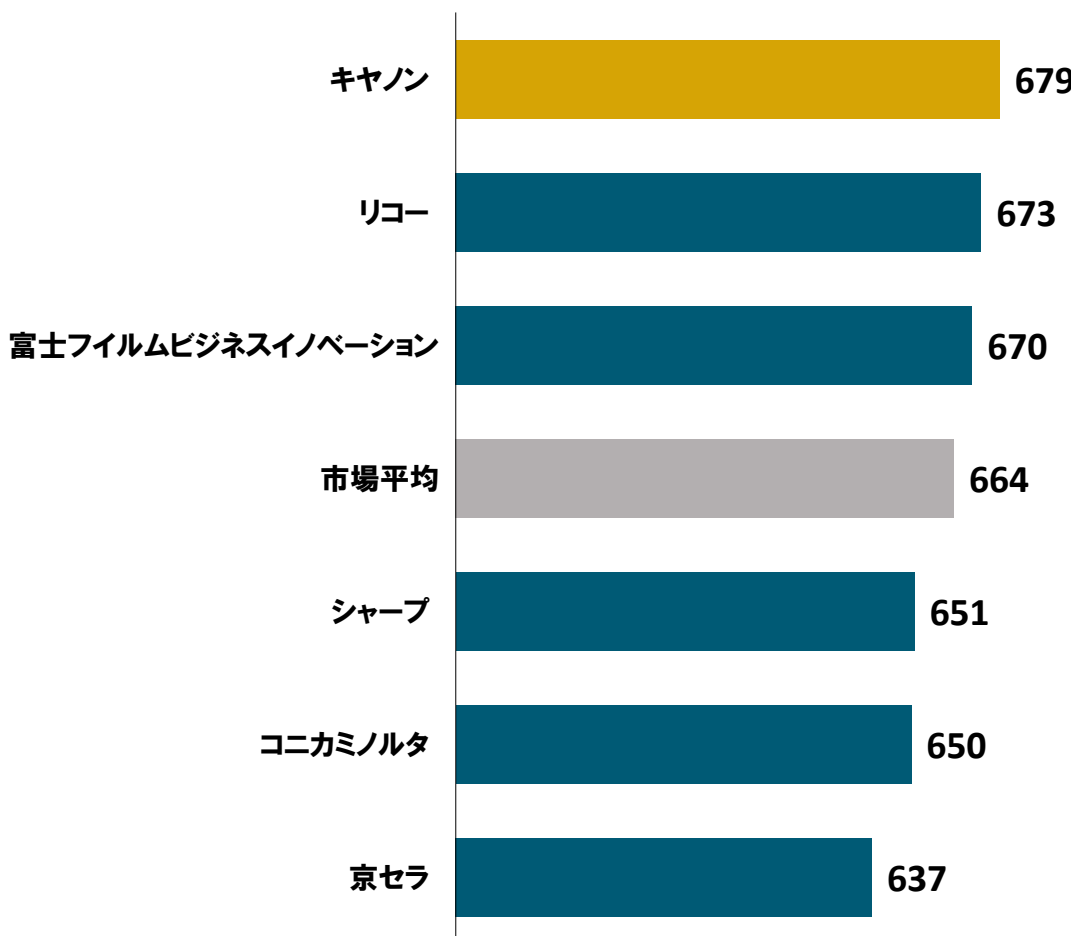
出典: J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査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) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

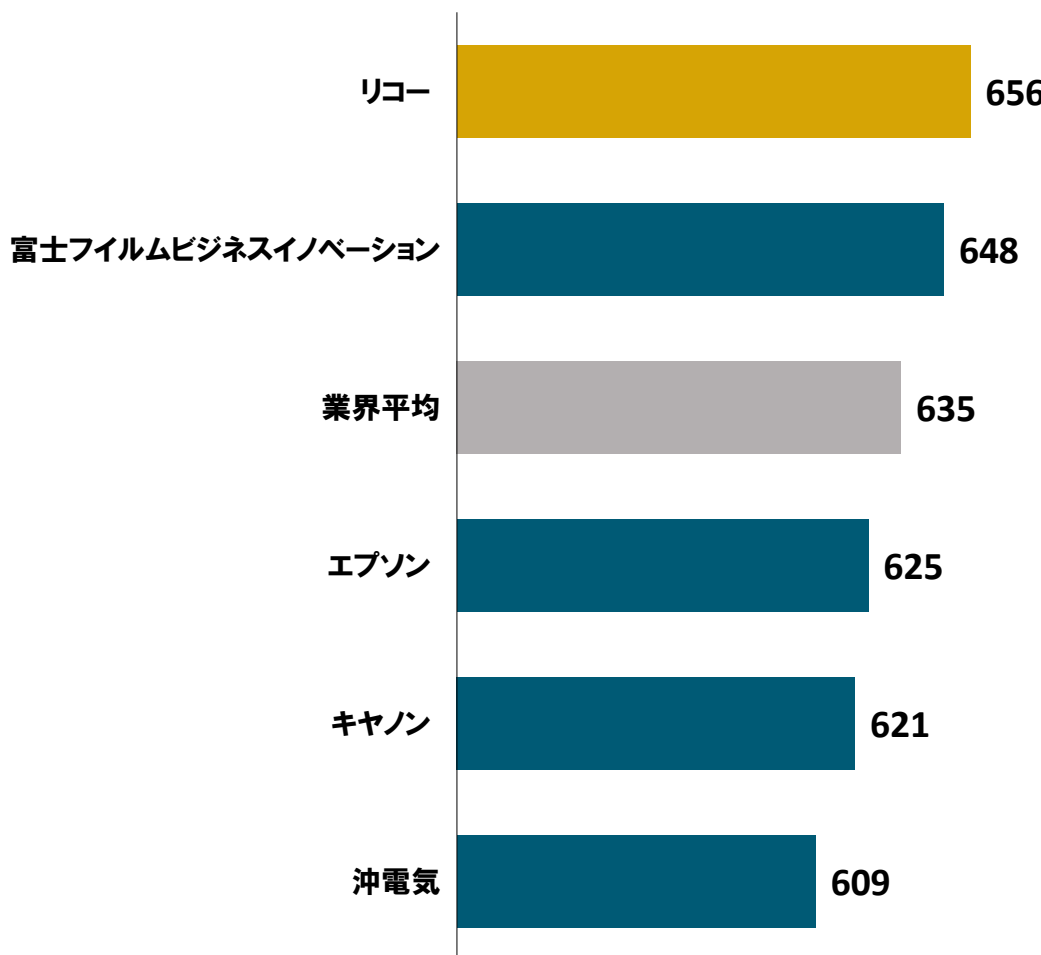
出典: J.D. パワー 2024年カラー複合機顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2024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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2024年カラーレーザ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には、必ず、上記出典を明記してください。