

**カラーコピー機の満足度、
ラージ&ミドルオフィス市場では富士ゼロックスが8年連続の第1位
スモールオフィス市場ではキヤノンが2年連続第1位
レーザープリンターは富士ゼロックスが2年振りの第1位**

**2017年日本カラーコピー機顧客満足度調査
2017年日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査**

〈当資料の要約〉

- 富士ゼロックスがカラーコピー機[ラージ&ミドルオフィス市場]、レーザープリンターで第1位
- キヤノンがカラーコピー機[スモールオフィス市場]で第1位
- 業務効率化の中において、営業・保守サービス両輪で顧客接点活動を補完し合う体制作りが望まれる

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、2017年日本カラーコピー機顧客満足度調査および2017年日本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。

当調査は、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}の顧客満足度を調べたものである。

カラーコピー機については、本年も従業員数30名以上企業を対象とした「ラージ&ミドルオフィス市場」と、従業員数5名以上30名未満の企業を対象とした「スモールオフィス市場」に対する調査を行った。カラーレーザープリンターについては、従来同様に従業員数30名以上の企業を対象とした調査のみ実施した。調査は全て2017年5月に郵送調査にて実施し、カラーコピー機はラージ&ミドルオフィス市場（従業員数30名以上企業市場）で6,630社、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）で2,730社、カラーレーザープリンターは2,189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、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

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」36%、「コスト」20%、「営業・導入対応」19%、「保守サービス」26%となっている。カラーレーザープリンターでは「商品」41%、「コスト」32%、「営業・導入対応」20%、「保守サービス」8%となっている。

◆富士ゼロックスとキヤノンが各調査セグメントで顧客満足度 No.1◆

カラーコピー機の顧客満足度は、ラージ&ミドルオフィス市場（従業員数 30 名以上企業市場）では、富士ゼロックスが 8 年連続での第 1 位（総合満足度スコア 683 ポイント）となった。富士ゼロックスは「商品」と「コスト」の 2 つのファクターで最も高い評価を得ている。第 2 位はリコー（同 682 ポイント）で、同社は「保守サービス」でトップスコアを得ている。第 3 位はキヤノン（同 673 ポイント）となった。キヤノンは昨年からの総合満足度スコアが 8pt 向上しており、上位 2 社との差を縮めている。

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）におけるカラーコピー機の顧客満足度は、キヤノンが昨年に続き第 1 位（総合満足度スコア 665 ポイント）となった。第 2 位は富士ゼロックス（同 661 ポイント）、第 3 位はリコー（同 658 ポイント）となった。キヤノンは「営業・導入対応」と「保守サービス」の 2 つのファクターで最も高い評価となっている。

カラーレーザープリンターの顧客満足度は、富士ゼロックスが 2 年振りの第 1 位（総合満足度スコア 632 ポイント）となった。第 2 位はリコー（同 631 ポイント）、第 3 位はキヤノン（同 596 ポイント）となっている。富士ゼロックスは「商品」、「営業・導入対応」、「保守サービス」の 3 つのファクターにおいてトップスコアを得ている。

◆保守サービス担当者による顧客提案・フォロー活動もメーカーロイヤルティを大きく左右◆

カラーコピー機における点検のリモート化はますます進んでいる様子が伺える。ラージ・ミドルオフィス企業では点検の方式が「リモート」とする回答が直近 3 ヶ年で見ても緩やかに増えており、徐々にではあるが機器の点検形態は顧客の認識という点でもリモート方式にシフトしている。通常、リモートによる点検の場合は「月 1 回以上」や「2～3 か月に 1 回」といった定期訪問点検と比べて、保守サービス担当者との接点頻度も低下しやすいことから保守サービスに対する満足度は低くなる。しかし、業界全体でリモート点検が増えている中においても、保守サービスの業界満足度スコアは従前水準をキープしている。今年の調査結果からは機器の修理依頼頻度や、また使用中における紙詰まりといったトラブル・不具合の経験頻度が従来から減少している傾向が見られている。製品そのものの品質や、また保守メンテナンスの質向上により、高頻度な訪問点検を顧客自身も必要と思わなくなっていることも満足度水準を維持できている要因と考えられる。加えて、リモート点検に対して「稼働状況報告サービスが適切に行われている」という回答が増加しており、業界各社がリモート点検システムの存在や効果を顧客に理解してもらう取り組みに努めている様子が伺える。

このようなリモート点検方式の推進・普及という保守効率化の流れにおいては、いかに保守サービス契約に対する顧客満足度低下を防ぎ、また保守サービス担当者の活動機会をどこに割いていくかが各社において重要なテーマとなっていることが推察される。調査では保守サービス担当者の日常の顧客とのコミュニケーション活動もメーカーに対するロイヤルティを大きく左右することが見られている。例えば、点検作業や故障修理以外の用件での保守サービス担当者からのコンタクトとして、“困っていることなどのヒアリング”や“製品の使い方や機器設定の説明やフォロー”、“各種情報提供／提案（便利な使い方や各種商品・サービス等）”といった活動が行われている場合は、次回も同じメーカーを購入するという意向が大きく高まる傾向にあった。中でも“各種情報提供／提案”については次回継続購入意向が業界平均に対して 10pt も高まる。業界全体として営業も含めた業務効率が進む中において、顧客との関係構築や維持活動の基本要素となるこのような顧客接点活動を営業・保守サービス両輪で補完し合う体制作りが望まれる。

*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。

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している国際的なマーケティング情報サービス企業である。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る。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計 17 の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の 4 人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは

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

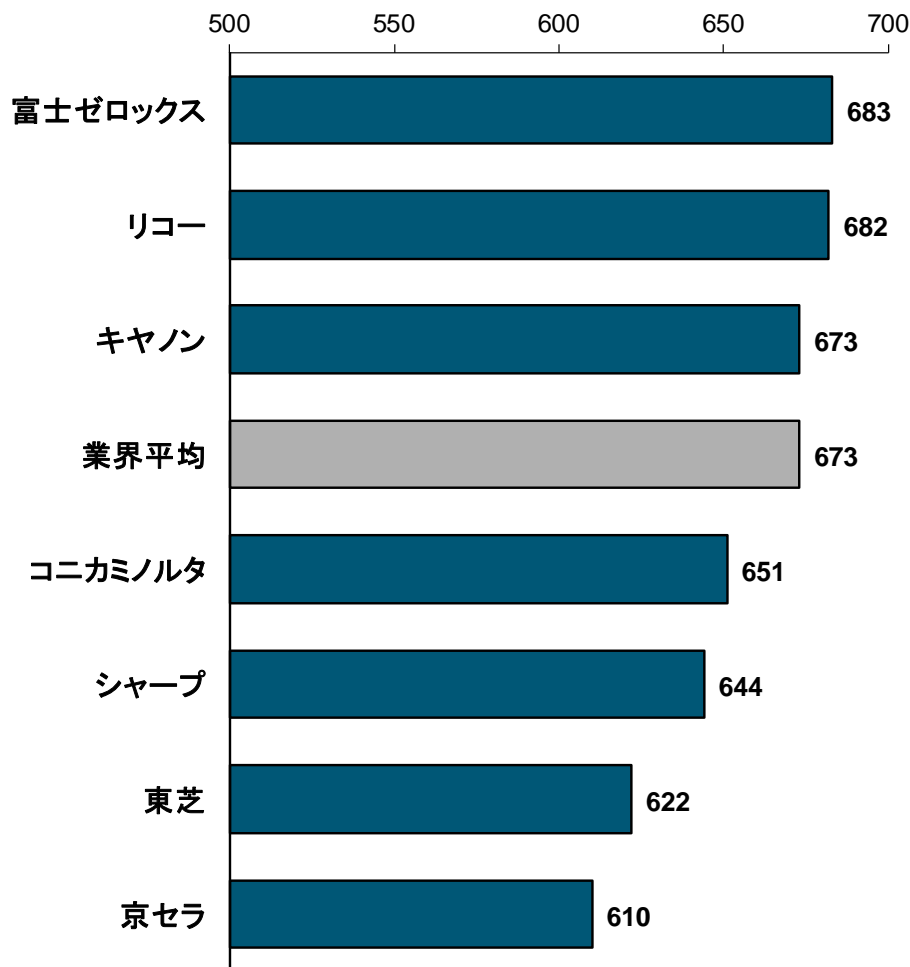
<ご注意>

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 2017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)

【ラージ&ミドルオフィス市場】 (従業員数30名以上企業市場)



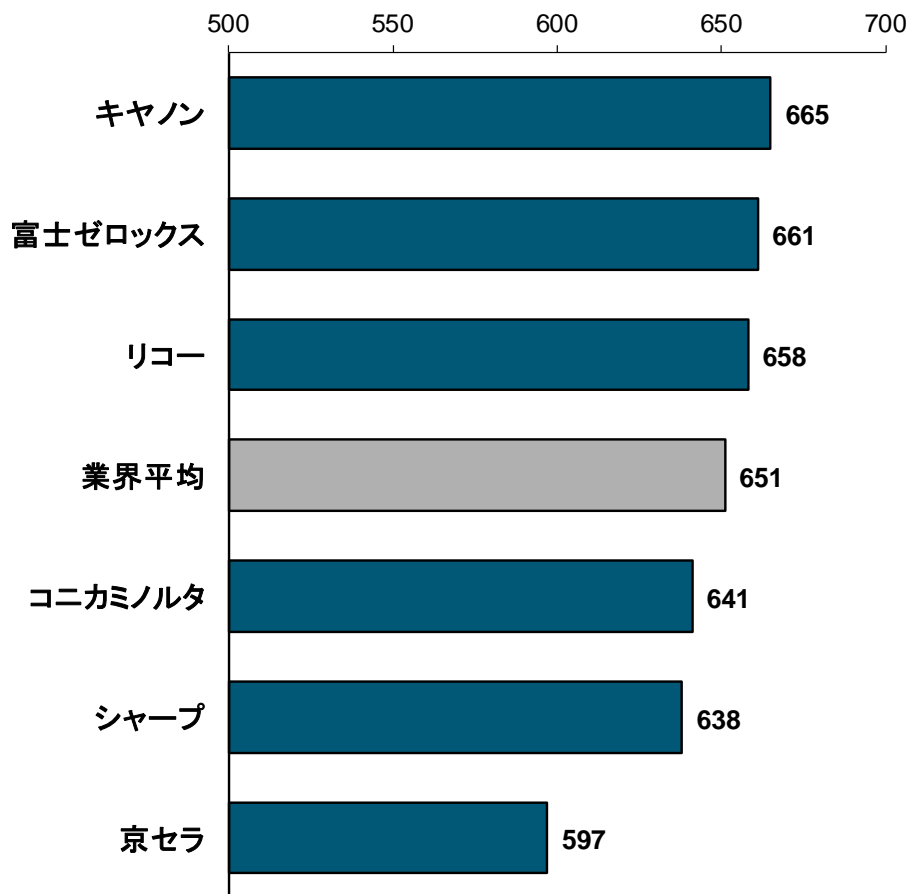
出典: J.D. パワー 2017年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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 2017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)

【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)



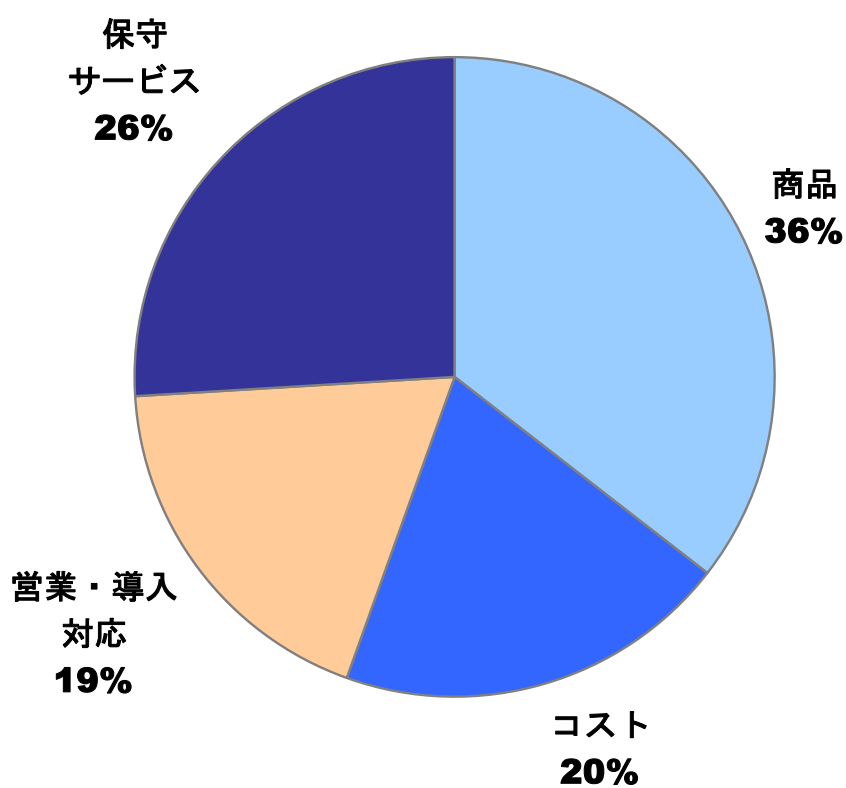
注) 東芝は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー 2017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 2017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



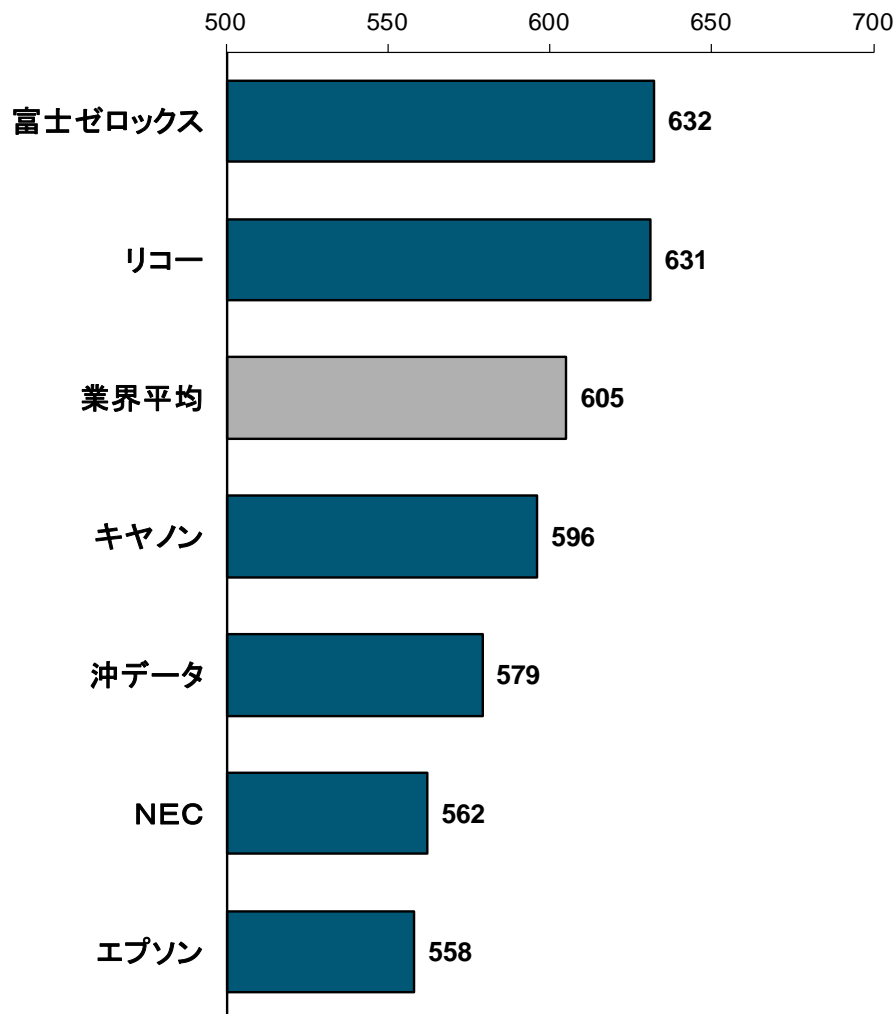
※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2017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 2017年日本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)

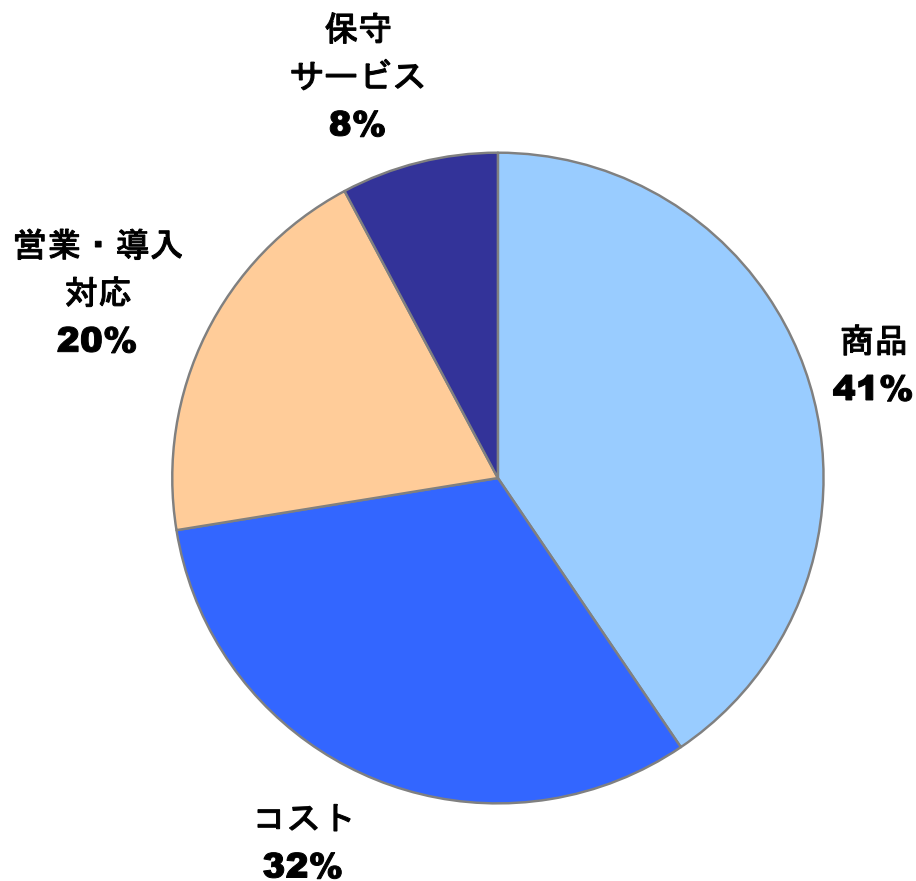


出典: J.D. パワー 2017年日本カラーレーザープリンター機顧客満足度調査SM

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 2017年日本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 2017年日本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際には、必ず、上記出典を明記して下さい。