

**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7年連続の第1位
今回初実施のsmallオフィス市場ではキヤノンが第1位
レーザープリンターはリコーが第1位**

**2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査
2016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、キヤノン、リコーが3つの調査分野においてそれぞれ顧客満足度第1位
- smallオフィス市場に対しても効果的なフォローアップ体制の構築が望まれる

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、2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査および2016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、従来から実施している従業員数30名以上企業を対象とした「ラージ&ミドルオフィス市場」に加えて、本年は従業員数5名以上30名未満の企業を対象とした「smallオフィス市場」に対する調査も行った。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2016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6,764社、smallオフィス市場（従業員数5名以上30名未満企業市場）で2,185社、カラーレーザープリンターは2,178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」18%、「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」44%、「コスト」30%、「営業・導入対応」17%、「保守サービス」8%となっている。

カラーコピー機の顧客満足度は、従来から実施しているラージ&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7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。第2位はリコー

(同 680 ポイント) が僅差で続いた。第3位はキヤノン(同 665 ポイント) となった。富士ゼロックスは前回に続いて「商品」、「営業・導入対応」の2つのファクターで最も高い評価を得ている。

また、今回初の調査実施となった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、キヤノンが第1位(総合満足度スコア666ポイント)となった。第2位はリコー(同656ポイント)、第3位は富士ゼロックス(同654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、リコーが2009年調査から7年振りに第1位(総合満足度スコア639ポイント)となった。第2位は僅差で富士ゼロックス(同635ポイント)、第3位はキヤノン(同585ポイント)となっている。リコーは「コスト」、「保守サービス」の2ファクターにおいてトップスコアを得ている。また「商品」、「営業・導入対応」ファクターについても業界平均を大きく上回る高い評価を得ている。

◆スモールオフィス企業に対しても効率的かつ効果的な営業モデルの確立を◆

今回初めて実施した従業員30名未満のスモールオフィス企業におけるカラーコピー機の総合満足度は、従業員30名以上のラージ・ミドルオフィス企業と比べて20ポイント以上低い結果となった。ファクター別にみると「コスト」における評価差が最も大きい。スモールオフィス企業では契約台数も少なくボリュームディスカウント等を受けられにくいことや、また、ランニングコストへの負担感もより強いといったことが背景にあると予想される。また、スモールオフィス企業では販売店の「営業・導入対応」における評価もラージ・ミドルオフィス企業と比較すると低く、販売店の“導入機器に関するフォローアップ(情報提供や調子伺い等)”や“提案力”といった項目で低い評価となっている。販売店の営業担当者からのコンタクト頻度を見てもスモールオフィス企業ではラージ・ミドルオフィス企業と比べて販売店からの接点頻度が低く、販売店との関係も薄い。

導入後のフォローアップや各種提案・情報提供といった営業コンタクト活動は顧客との関係構築に向けた基本行動ではあるが、昨今の業務効率化の流れにおいては、数の多い中小企業顧客にまで高頻度のコンタクトを行うことは困難になっているのが現状であろう。しかし、スモールオフィス企業、ラージ・ミドルオフィス企業どちらにおいても、メーカー再購入意向と満足度の関係を見ると、次回の買い替え・買い増しの際に同じメーカーのコピー機を購入するという強い意志を示す企業は、違うメーカーを選ぶとする企業と比較して、販売店の“営業対応”に対する満足度に最も大きな差があるという特徴がある。スモールオフィス企業に対しても効率的かつ効果的な営業モデルの検討・確立が望まれる。

*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。

<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、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。会社概要など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。

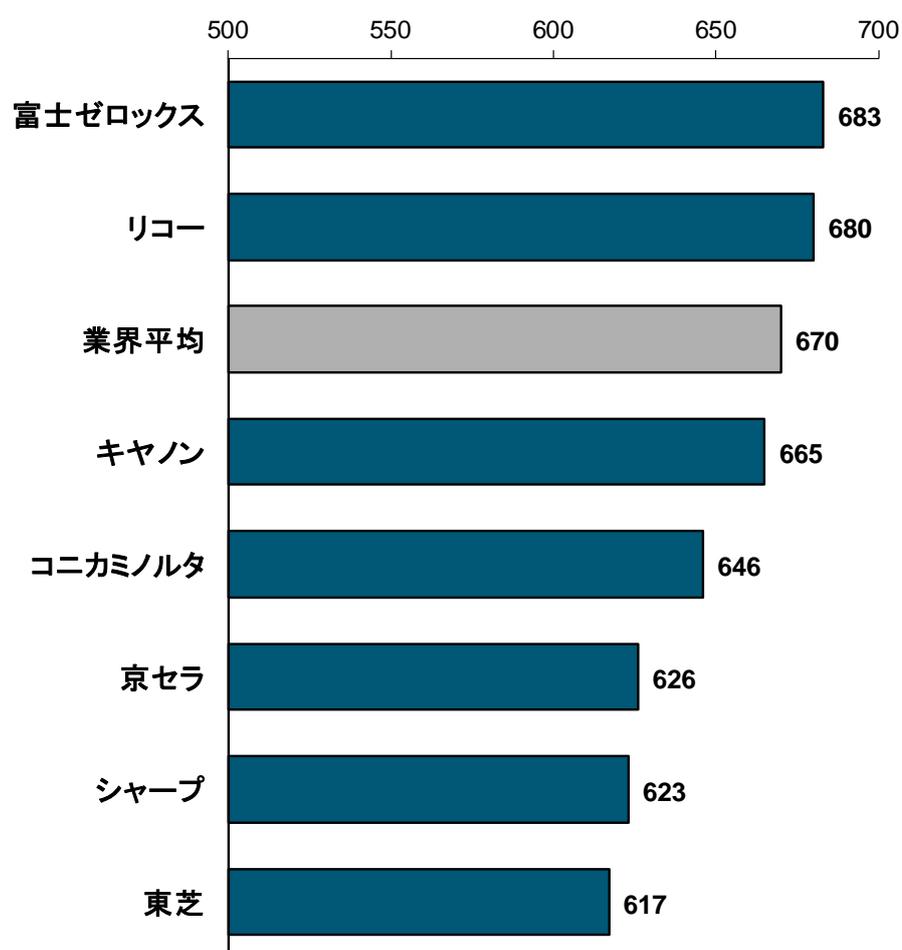
J.D. パワー 2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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 2016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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016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。

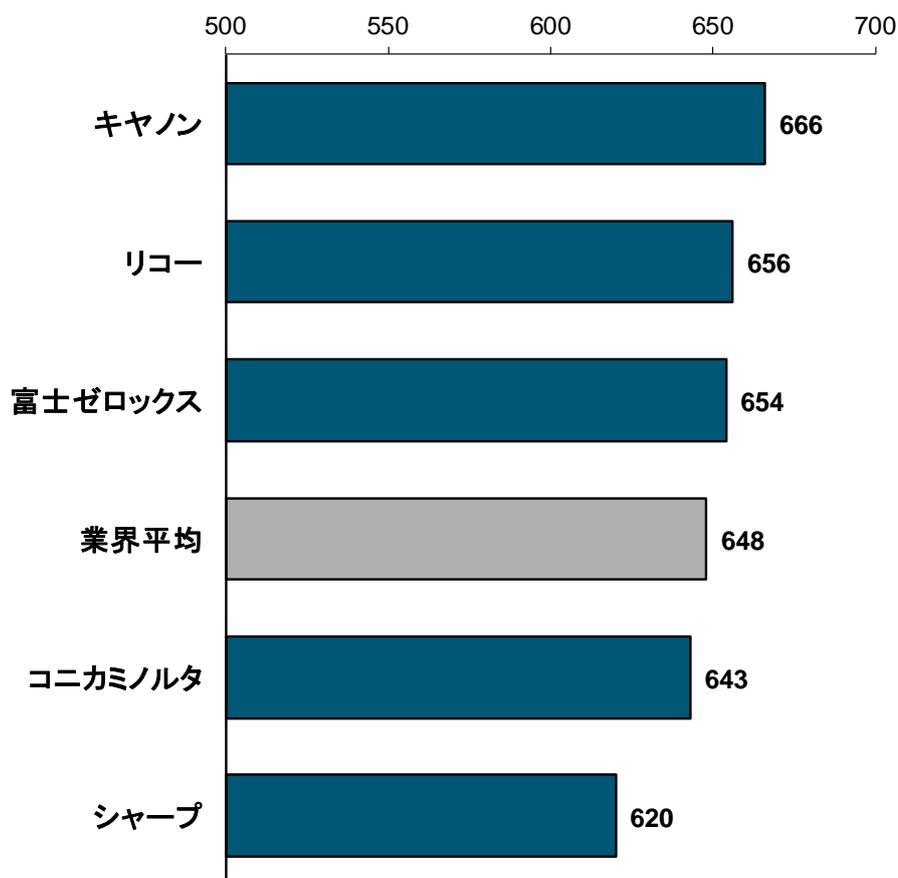
J.D. パワー 2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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) 京セラ、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。

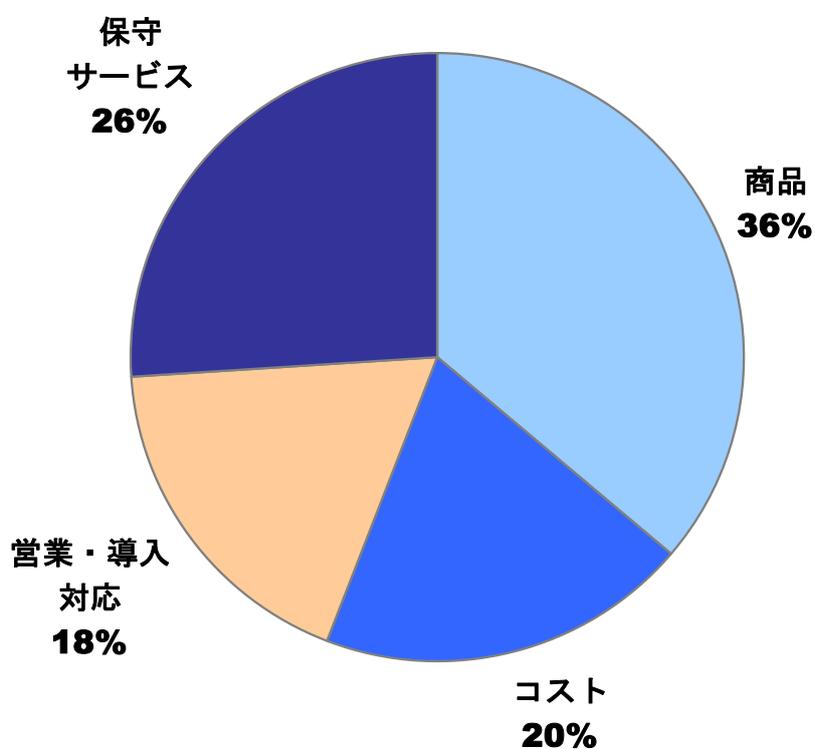
出典: J.D. パワー 2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016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 2016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

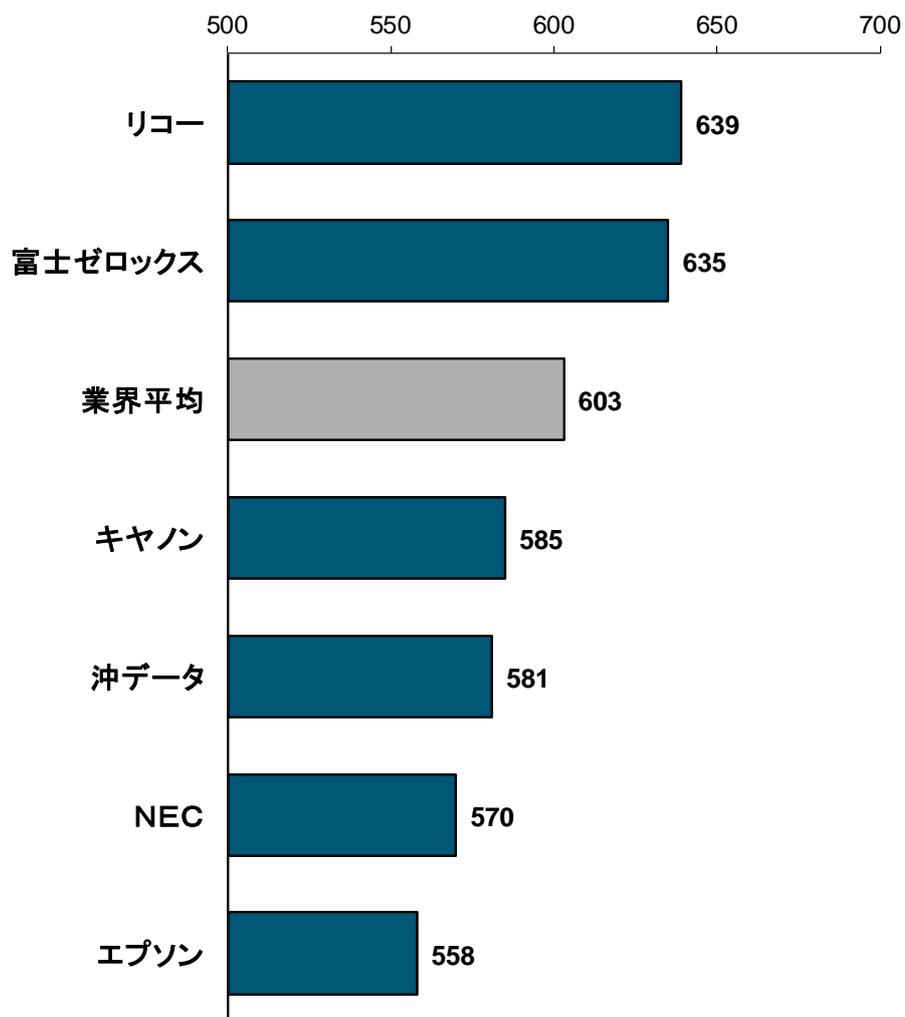
出典: J.D. パワー 2016年日本カラーコピー機顧客満足度調査SM

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016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 2016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)



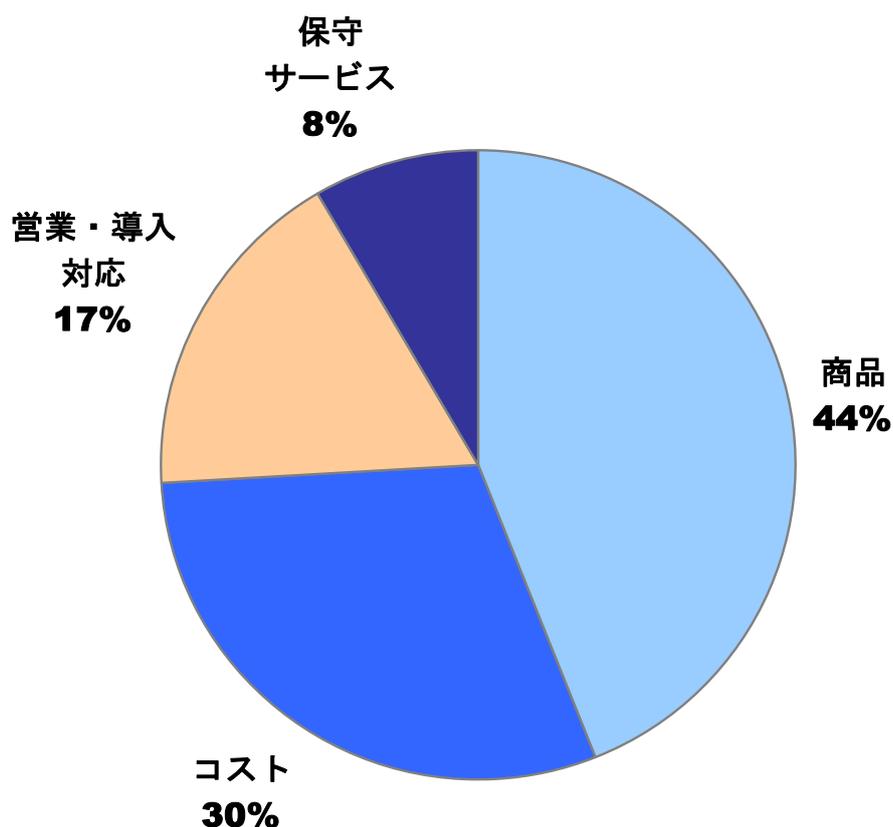
出典: J.D. パワー 2016年日本カラーレーザープリンター機顧客満足度調査SM

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本カラーレーザ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 2016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 2016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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM) を明記して下さい。