

2022年9月15日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

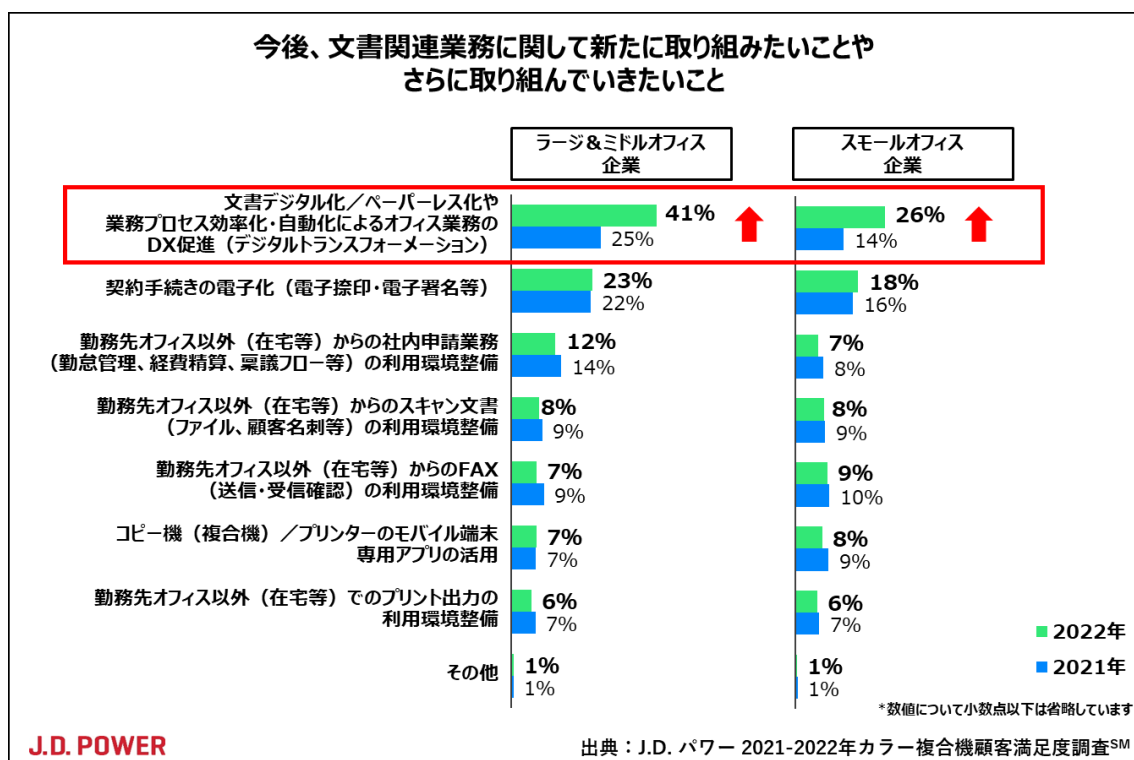
## J.D. パワー 2022年カラーレーザープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～さらに高まるデジタル化・DX推進意欲、  
複合機ラージ&ミドルオフィス市場では富士フイルムビジネスイノベーションが、  
スモールオフィス市場では富士フイルムビジネスイノベーションとコニカミノルタが第1位、  
レーザープリンターではリコーが5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 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>** および **J.D. パワー 2022年カラーレーザープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>** の結果を発表した。

### ドキュメント業務のデジタル化・DX推進意欲が昨年から上昇

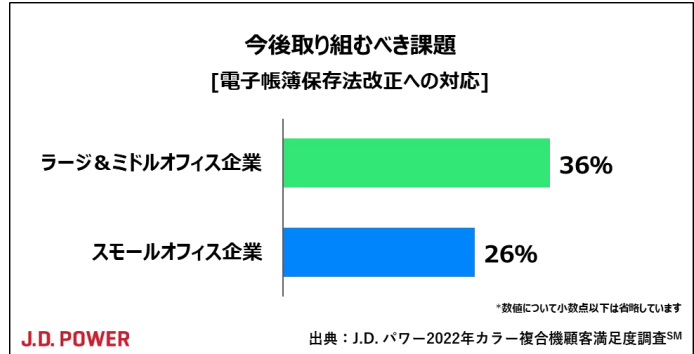
本年の調査でも、今後文書関連業務に関して新たに取り組みたいことやさらに取り組んでいきたいことを聴取したところ、「文書デジタル化／ペーパーレス化や業務プロセス効率化・自動化によるオフィス業務のDX促進」がラージ&ミドルオフィス企業、スモールオフィス企業ともに最も多くあがった。ラージ&ミドルオフィス企業では41%（昨年：25%）、スモールオフィス企業では26%（昨年：14%）となり、どちらも昨年調査（2021年9月発表）と比べて上昇している（下図参照）。テレワークの定着や後述の電子帳簿保存法改正等の法令改正に伴い、ドキュメント業務のデジタル化やDX推進への取り組み意識が従来以上に高まっていることを示唆する結果となっている。



## 多くの企業が電帳法への対応を課題視

本年1月に電子帳簿保存法（以下、電帳法）が改正された。電子取引書類や国税関係書類の電子保存について、規制緩和と一部規制強化の両面を伴う改正内容となっている。取引書類や帳簿等のペーパーレス化を促すと同時に、その取り組みを行う企業においては2年間の猶予期間があるものの、法令に適用した電子保存対応が迫られるものとなっている。

本調査において、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」をあげた企業は、ラージ&ミドルオフィス企業では約4割（36%）、スモールオフィス企業では約3割（26%）となった（右図参照）。大企業を中心に電帳法への対応ニーズが高い結果となっており、多くの企業で今後取り組みが進められていくことがうかがえる。複合機メーカー各社にとっては、複合機と文書管理クラウド等の製品を組み合わせたソリューションビジネスの商機となっている。



## 電帳法をはじめ法令改正に関する情報提供や提案活動は満足度向上に大きく寄与

電帳法をはじめ法令改正に関する情報提供やその対応に向けた提案活動は、複合機の顧客満足度向上にも寄与することが明らかとなっている。複合機の営業担当者から法令改正に関する情報提供や、その対応に関する提案を受けたことがある企業の総合満足度は、調査全体平均と比べて50ポイント以上も高い。

しかし、このような法令改正に関する顧客への情報提供や提案活動はまだ十分に行われているとは言い難い状況である。電帳法改正への対応を今後の取り組み課題としてあげている企業のうち、営業担当者から法令改正に関する役立つ情報提供を受けたという企業は、ラージ&ミドルオフィス企業、スモールオフィス企業ともにまだ2割前後の水準に留まっている。多くの企業が法令改正への対応も迫られる中、企業の文書業務デジタル化やDX推進をサポートしていくためのさらなる取り組み強化が今後期待される。

## J.D. パワー 2022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：富士フィルムビジネスイノベーション（665ポイント）

「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：リコー（662ポイント）

第3位：キヤノン（661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5ブランド）

#### 第1位：富士フィルムビジネスイノベーション、コニカミノルタ（同点、658ポイント）

富士フィルムビジネスイノベーションは「コスト」ファクターで最高評価。

コニカミノルタは「保守サービス」、「営業対応」の2ファクターで最高評価。

第3位：リコー（657ポイント）

### 【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（649ポイント）

5年連続の総合満足度第1位。「コスト」、「保守サービス」の2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（641ポイント）

「商品」ファクターで最高評価。

第3位：キヤノン（609ポイント）

《 J.D. パワー 2022 年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. パワー 2022 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>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<sup>\*1</sup>およびカラーレーザープリンター<sup>\*2</sup>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20回目、カラーレーザープリンターは23回目の実施となる。

■実施期間：2022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）：5,324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）：1,872社

カラーレーザープリンター（従業員数5名以上企業）：1,638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」（38%）、「保守サービス」（26%）、「コスト」（22%）、「営業対応」（14%）。カラーレーザープリンターでは「商品」（68%）、「コスト」（21%）、「保守サービス」（11%）となっている（カッコ内は影響度）。

<sup>\*1</sup> 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については調査対象外

<sup>\*2</sup> 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。

【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. Power Japan

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

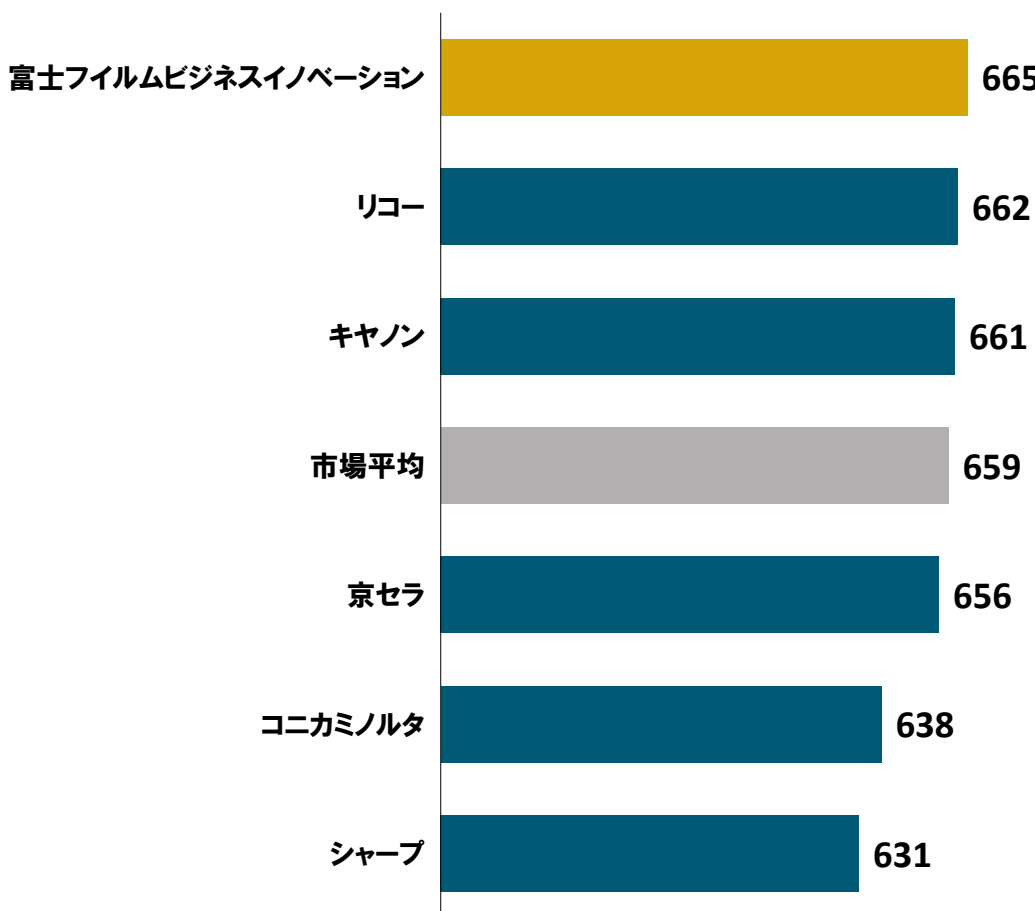
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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) 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。

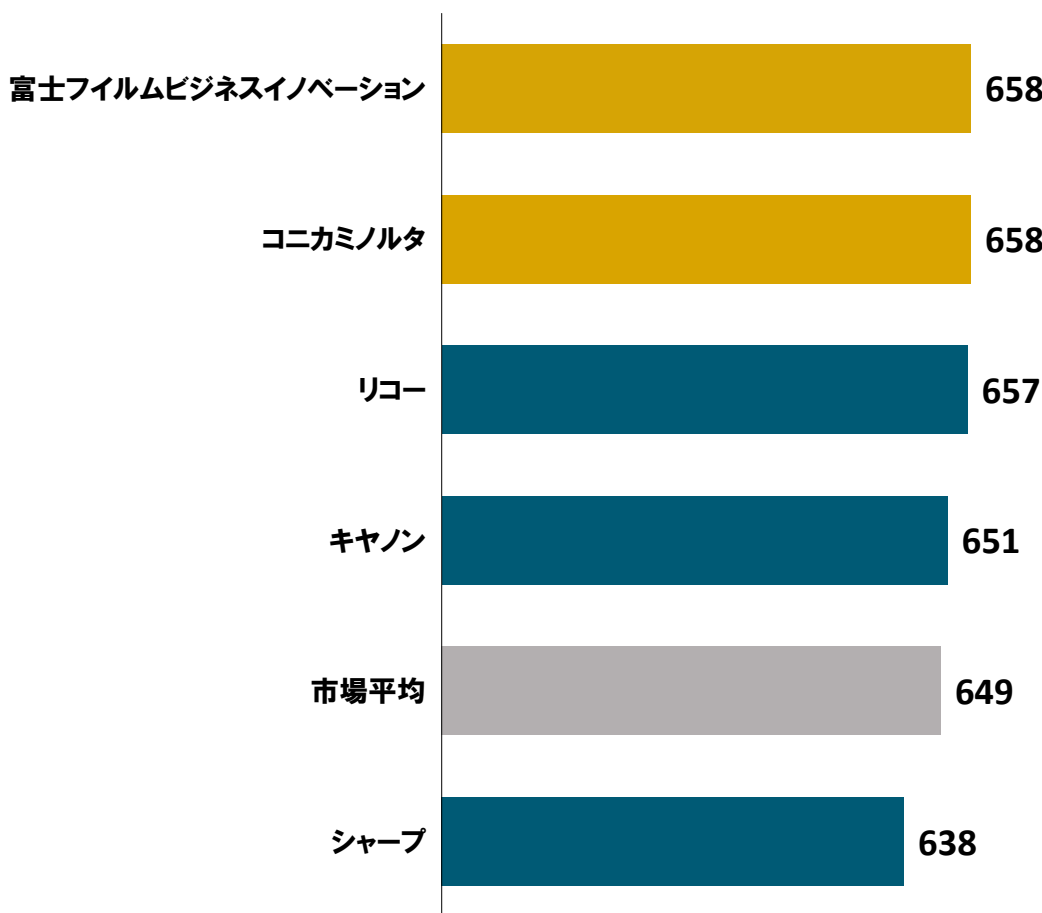
出典: J.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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)



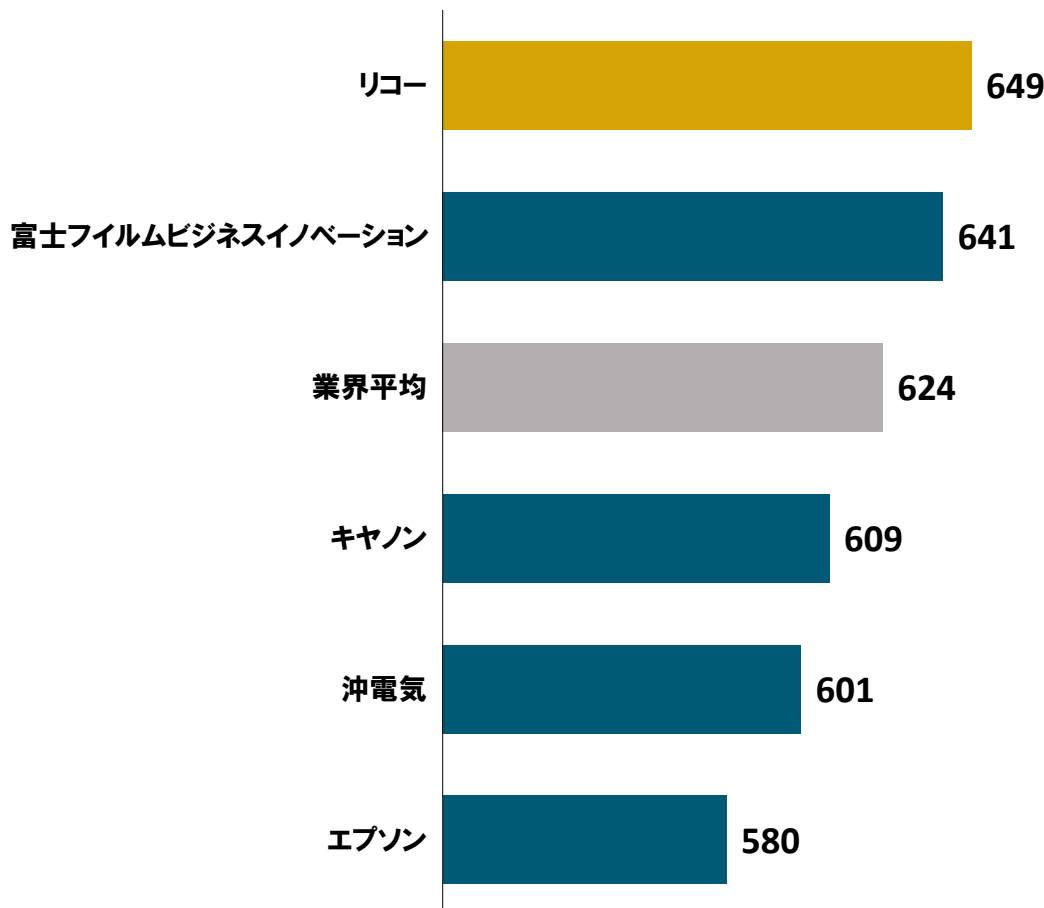
注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2022年カラーレーザープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2022年カラーレーザープリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。