

2019年7月29日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年カラーコピー機顧客満足度調査SM**J.D. パワー 2019年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM**

～キヤノンがカラーコピー機の2セグメントで第1位、レーザープリンターはリコーが第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、**2019年カラーコピー機顧客満足度調査SM**および**2019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。総合満足度ランキングは下記の通り。

【カラーコピー機顧客満足度調査SM】

<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

第1位：キヤノン（667ポイント）

2003年当調査開始以来初の総合満足度第1位。「営業・導入対応」ファクターで最高評価。

第2位：富士ゼロックス（664ポイント）

第3位：リコー（663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

第1位：キヤノン（655ポイント）

4年連続の総合満足度第1位。「営業・導入対応」ファクターで最高評価。

第2位：リコー（653ポイント）

第3位：富士ゼロックス（645ポイント）

【カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM】**第1位：リコー（630ポイント）**

2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：富士ゼロックス（626ポイント）

第3位：NEC（602ポイント）

複合機のワークスタイル変革への活用は道半ば

働き方改革に対する関心が高まる中、近年、複合機メーカー各社では企業の生産性向上やワークスタイル変革に寄与するための更なるオフィスソリューション機として、その機能開発やサービス提供が重点的に行われている。本年の調査では、現在導入しているカラーコピー機（複合機）やそのメーカー・販売店が提供しているサービスが自社の生産性向上や働き方改革等の業務効率化にどの程度役立っているかを聴取した。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「まあ役立っている」という回答が6割強となっているものの、「かなり役立っている」という積極的な有効活用層はどちらの企業層においても2割弱に留まり、浸透はまだ道半ばと言える。

一方、顧客満足の観点からは、このように複合機を業務効率化のソリューション機として有効活用している企業は総じて満足度が高く、メーカーに対するロイヤルティも高い傾向にある。具体的な活用方法として、複合機を外部クラウドや業務システムと連携している企業が多く、様々な文書の入出力シーンにおいて他のシステムと連携さ

せて業務効率化を実現していると推察される。加えて、販売店から複合機の便利な使い方のアドバイス、文書管理効率化や IT・ネットワーク含めた提案、クラウド等を活用したワークスタイル変革の提案等が行われたという回答が多く、その搭載機能・サービスが自社の業務にどのように役立つのか、どのような変革をもたらすのかといった提案活動は、オフィス複合機が仕事スタイル変革に向けた中核機となるための最も重要な要件となっていると言える。

プリントボリュームの減少や機器台数の集約といった逆風の中、メーカー各社にとっては顧客満足向上や顧客維持という観点からも、業務効率化に向けた複合機の活用促進への取り組みが、今後より一層重要になるだろう。

《J.D. パワー 2019 年カラーコピー機顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2019 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}の顧客満足度を明らかにする調査。

■実施期間：2019 年 5 月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：カラーコピー機ラージ&ミドルオフィス市場（従業員数 30 名以上企業）：6,844 社

カラーコピー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）：2,951 社

カラーレーザープリンター（従業員数 5 名以上企業）：2,549 社

「商品」「コスト」「営業・導入対応（※）」「保守サービス」の 4 ファクターにて評価を聴取し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアを算出（1,000 ポイント満点）。

※「営業・導入対応」はカラーコピー機のみ聴取対象。

総合満足度に与える各ファクターの影響力は、カラーコピー機では「商品」（39%）「コスト」（22%）「営業・導入対応」（21%）「保守サービス」（18%）、カラーレーザープリンターでは「商品」（68%）「コスト」（23%）「保守サービス」（9%）となっている。

^{*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

【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 コーポレート コミュニケーション

担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

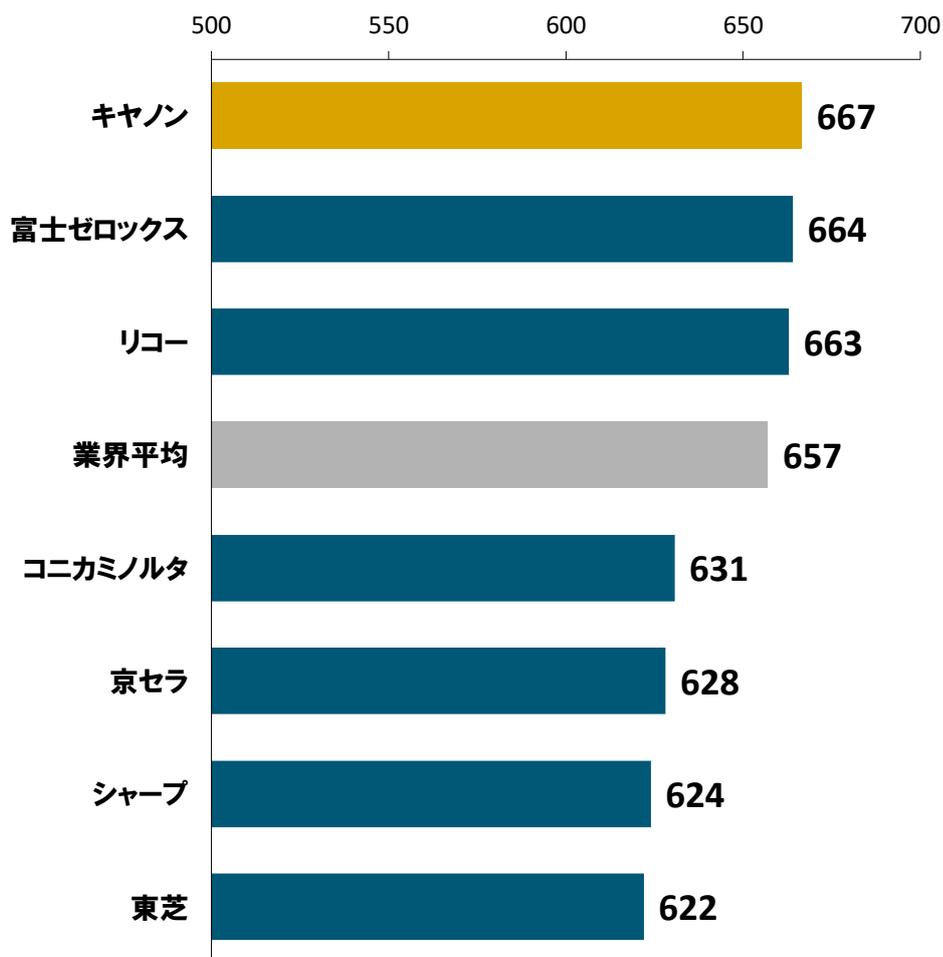
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年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)



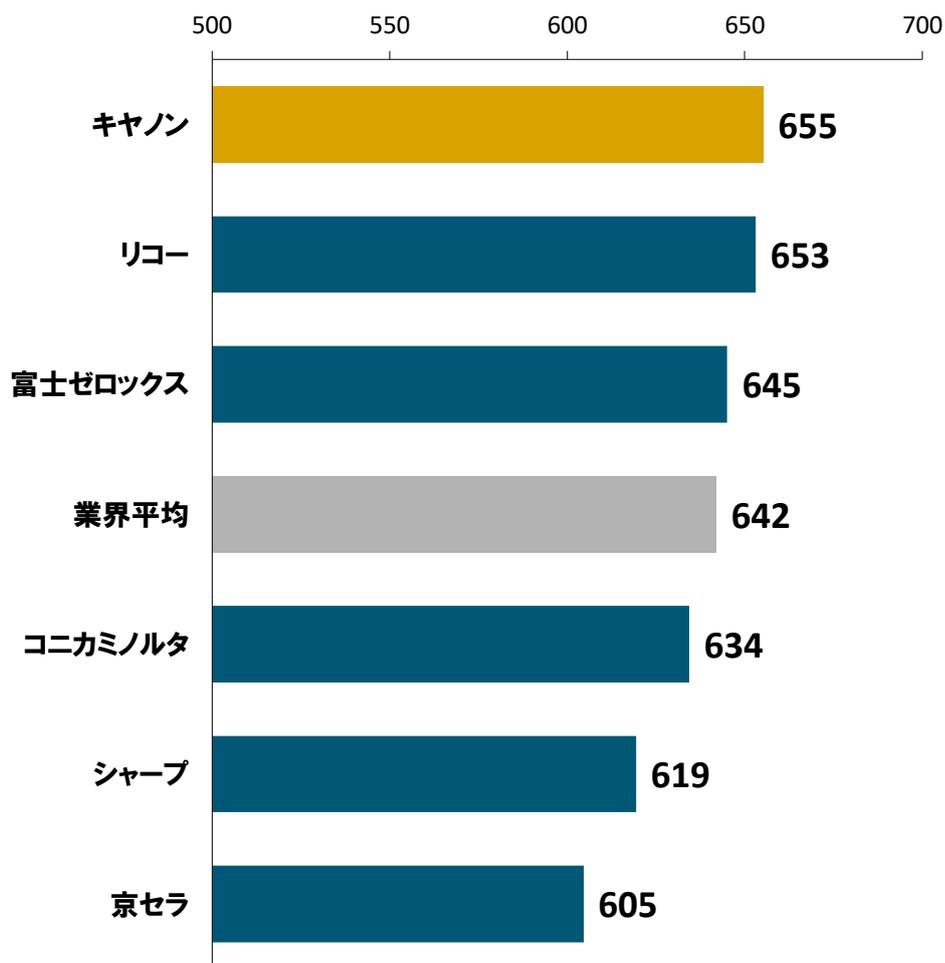
出典: J.D. パワー 2019年カラーコピー機顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2019年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)



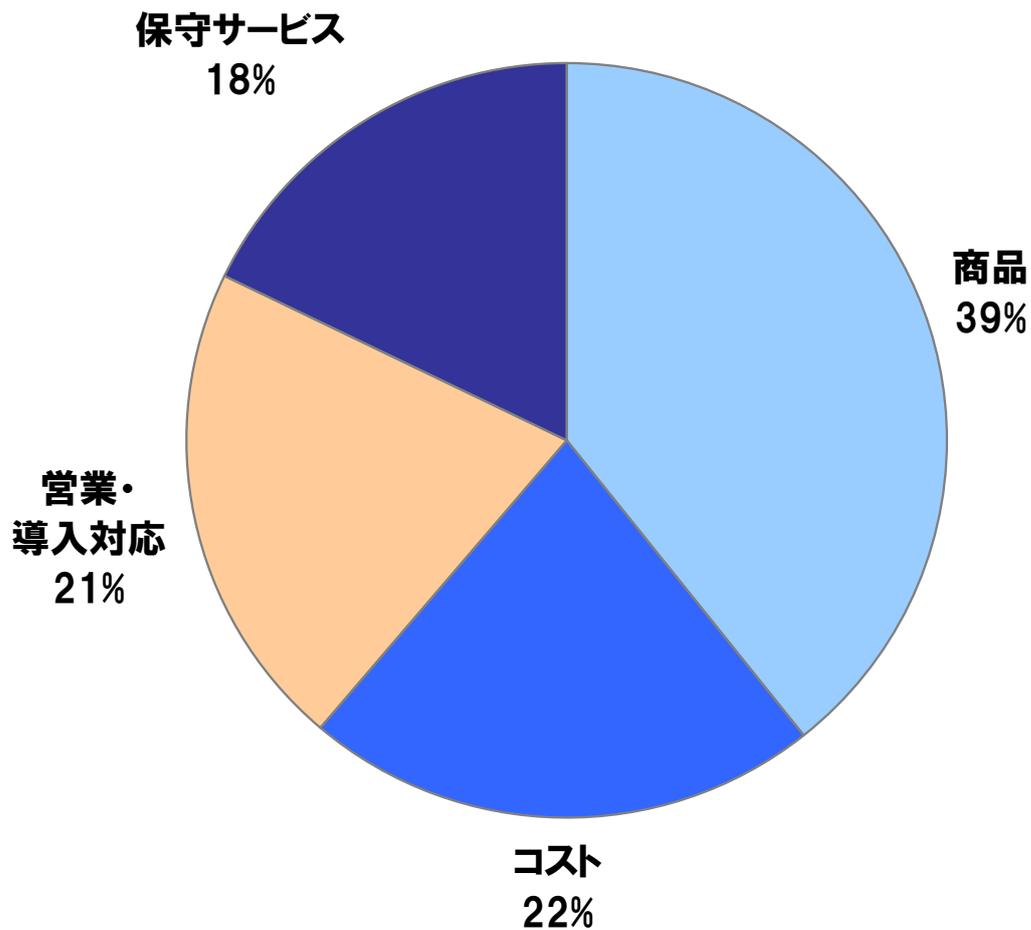
注) 東芝は少数サンプルのためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年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ください。

J.D. パワー
2019年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



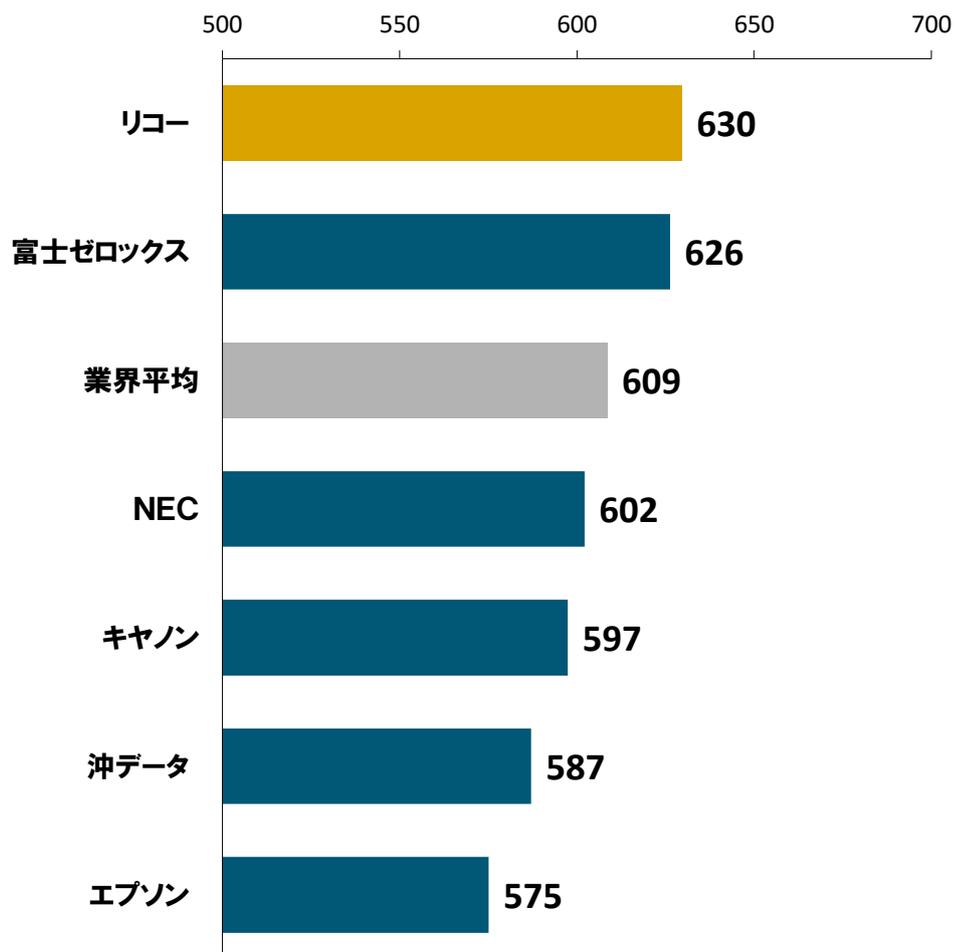
注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019年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ください。

J.D. パワー 2019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)

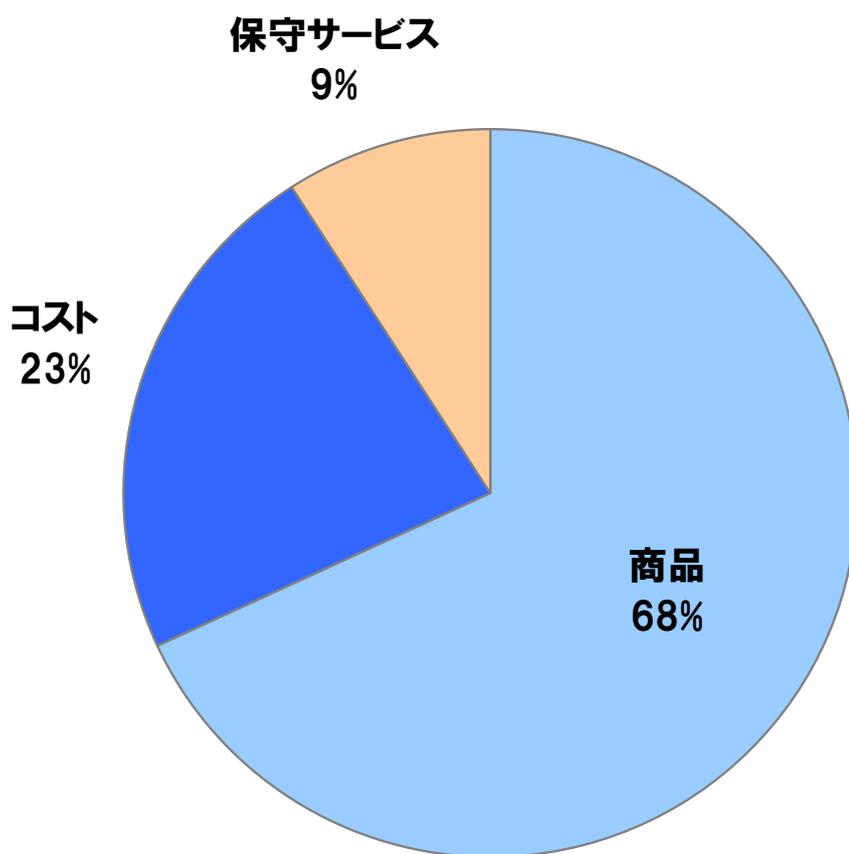


出典: J.D. パワー 2019年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

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際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2019年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



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019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際には、必ず、上記出典を明記してください。