

2021年9月15日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021年カラー複合機顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2021年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

～テレワーク企業を中心に高まる DX ニーズ、
複合機ではリコーとキヤノンが各部門で第1位、レーザープリンターはリコーが4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 2021年カラー複合機顧客満足度調査SM** および **J.D. パワー 2021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。

大企業の約7割が実施、浸透するテレワーク

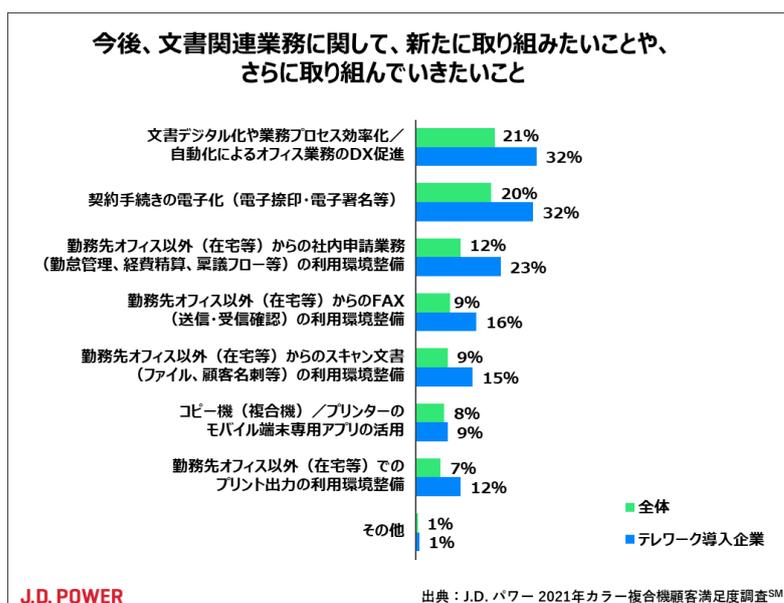
新型コロナウイルスの感染拡大によって、テレワークをはじめ、企業における働き方が変わりつつある。

本調査では、スモールオフィス企業（従業員数5名以上30名未満企業）の14%、ラージ&ミドルオフィス企業（従業員30名以上企業）の27%がテレワークを導入していることが確認できた。ラージ&ミドルオフィス企業のうち、従業員数300名～1,000名未満の企業では約4割（41%）、従業員数1,000名以上の企業では約7割（66%）となっており、従業員数の多い企業ほどテレワークが実施されている状況にある。

また、テレワーク導入企業の半数以上が「文書管理効率化」を今後の課題としてあげており、引き続き多くの企業が文書関連業務においても従来からのワークスタイルの見直しを模索している様子が見えてくる。

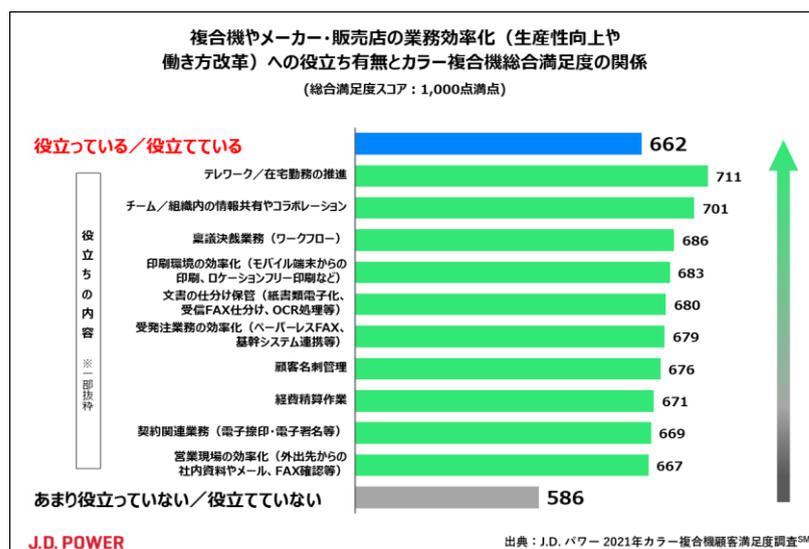
テレワーク企業を中心に高まる文書業務デジタル化や電子契約等の DX ニーズ

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21%と最も多くあがり、続いて「契約手続きの電子化（電子捺印・電子署名等）」が20%、「勤務先オフィス以外（在宅等）からの社内申請業務（勤怠管理、経費精算、稟議フロー等）の利用環境整備」が12%となった（右図参照）。これらの回答は特にテレワークを導入している企業において高まる傾向にあり、紙をベースとした業務がテレワーク推進の足かせとして依然として課題になっていることがうかがえる。複合機メーカー各社においてはこのような需要を取り込むべく、コロナ禍における顧客企業の働き方や業務改革に向けたパートナーとしての変革が更に求められていくであろう。



「テレワーク推進」や「組織内情報共有」等、企業 DX への貢献は顧客満足度向上に大きく寄与

複合機やそのメーカー・販売店の提供サービスが、自社の生産性向上や働き方改革等の業務効率化に「役立っている／役立っている」と回答した企業の満足度は総じて高い傾向にある（右図参照）。特に、「テレワーク／在宅勤務の推進」や「チーム／組織内の情報共有やコラボレーション」において役立っていると回答した企業の総合満足度スコアは700pt以上と高い満足度を示している。また、「稟議決裁業務（ワークフロー）」をはじめ、「契約関連業務（電子捺印・電子署名等）」や「経費精算作業」といった決裁関連業務においても、役立っているとする企業はそれぞれ600pt台後半の高い満足度となっている。



このように、DX 需要の取り込みは顧客満足度向上の観点からも重要な活動といえる。コロナウイルス収束に向けた先行きが不透明な中、この先も多くの企業において働き方の模索は続いていくと考えられる。複合機メーカーにおいては、コロナ禍・アフターコロナにおける顧客企業の DX 推進へのより一層の貢献に向けた取り組みが、今後も重要となっていくであろう。

J.D. パワー 2021 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：リコー（659ポイント）

「保守サービス」「営業対応」の2ファクターで最高評価。

第2位：キヤノン、富士フイルムビジネスイノベーション（同点、654ポイント）

富士フイルムビジネスイノベーションは「商品」ファクターで最高評価。

<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（654ポイント）

「商品」ファクターで最高評価。

第2位：リコー（650ポイント）

「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：富士フイルムビジネスイノベーション（642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（643ポイント）

4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（639ポイント）

「商品」ファクターで最高評価。

第3位：沖電気（623ポイント）

《 J.D. パワー 2021 年カラー複合機顧客満足度調査SM
J.D. パワー 2021 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。

- 実施期間：2021年6月下旬～7月中旬
- 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）：6,100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）：3,022社
カラーレーザープリンター（従業員数5名以上企業）：2,149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。顧客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」（23%）、「営業対応」（13%）。カラーレーザープリンターでは「商品」（69%）、「コスト」（21%）、「保守サービス」（10%）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

^{*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

*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：03-4570-8410 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：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

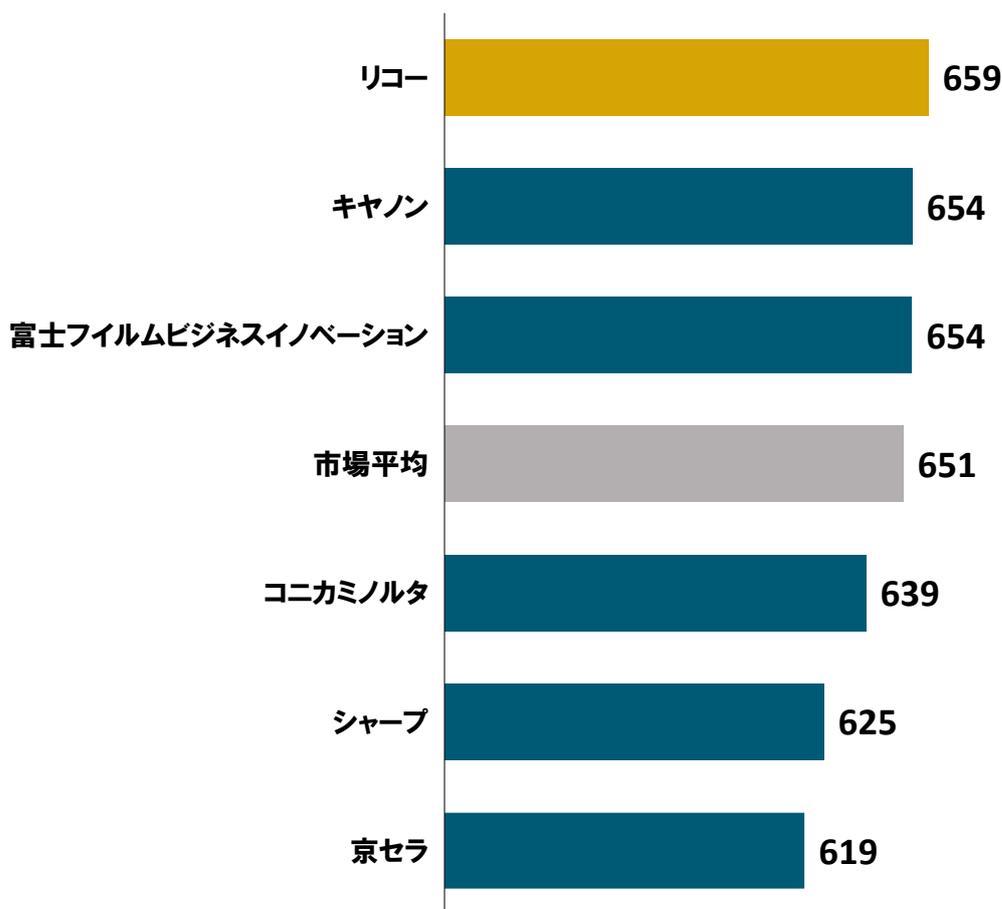
J.D. パワーについて：

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。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 2021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。

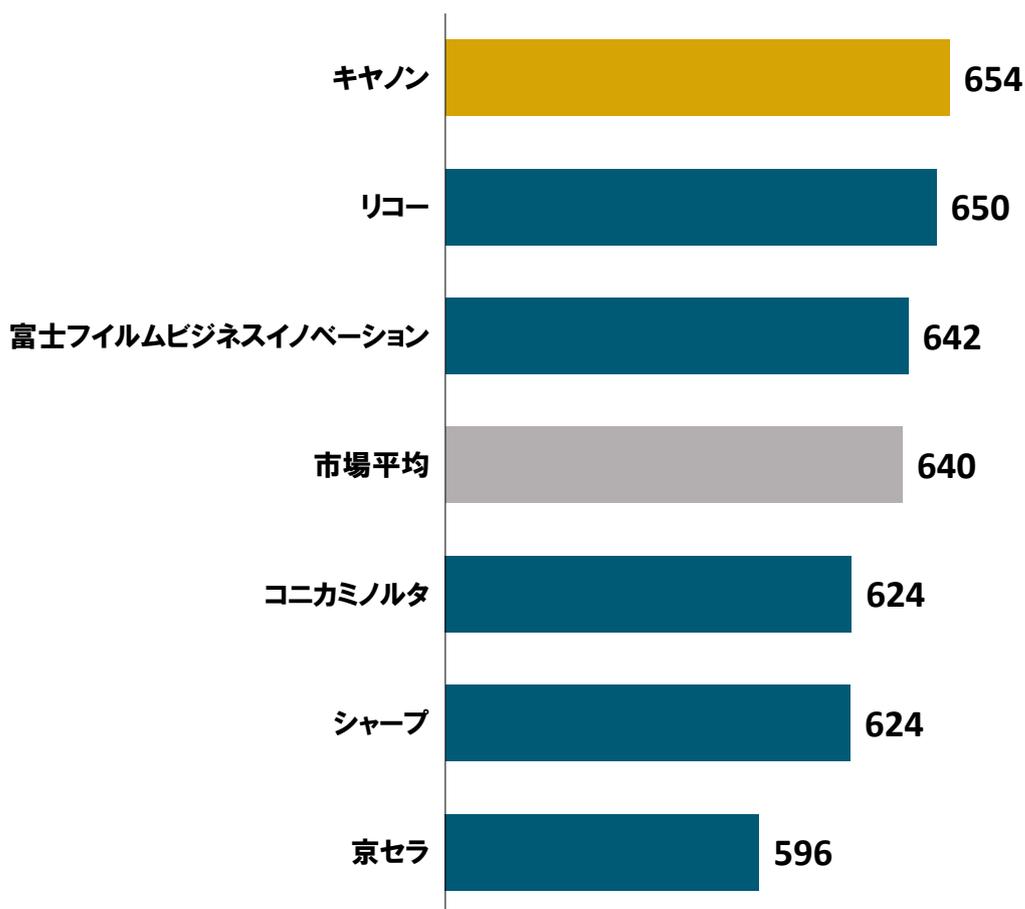
出典: J.D. パワー 2021年カラー複合機顧客満足度調査SM

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 2021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)



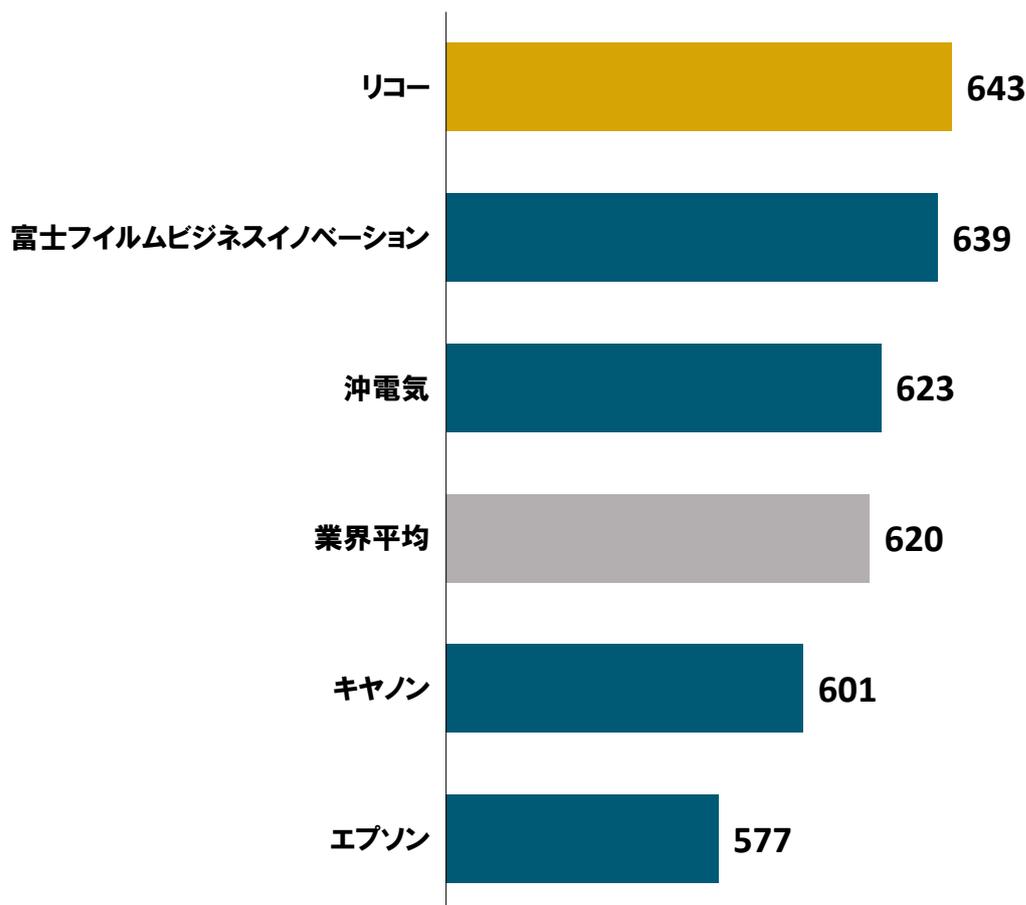
注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021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 2021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 2021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。