

2023年9月21日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年カラー複合機顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2023 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査SM

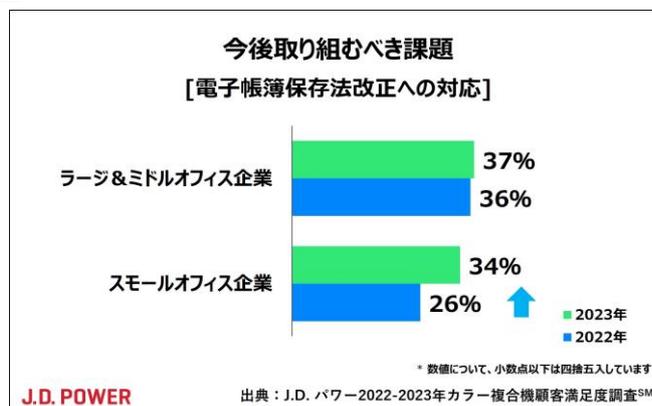
～ 複合機ではラージ&ミドルオフィス市場、スモールオフィス市場ともにキヤノンが総合満足度第1位、レーザープリンターはリコーが6年連続第1位～

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 2023 年カラー複合機顧客満足度調査SM**および**J.D. パワー 2023 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。

「電帳法」への対応、スモールオフィス企業で需要が増加

昨年1月の電子帳簿保存法（以下、電帳法）の改正を受け、多くの複合機メーカーが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事業の展開に注力している。

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昨年調査（2022年9月発表）とほぼ同じ割合の37%となり、依然として多くの企業が対応課題としていることがわかった。また、スモールオフィス企業でも34%となっており、昨年の26%から増加している。大企業のみならず、中小規模の企業においても、ペーパーレス化等を始めとする電帳法対応への関心が大きく高まっていることがうかがえる結果となっている。



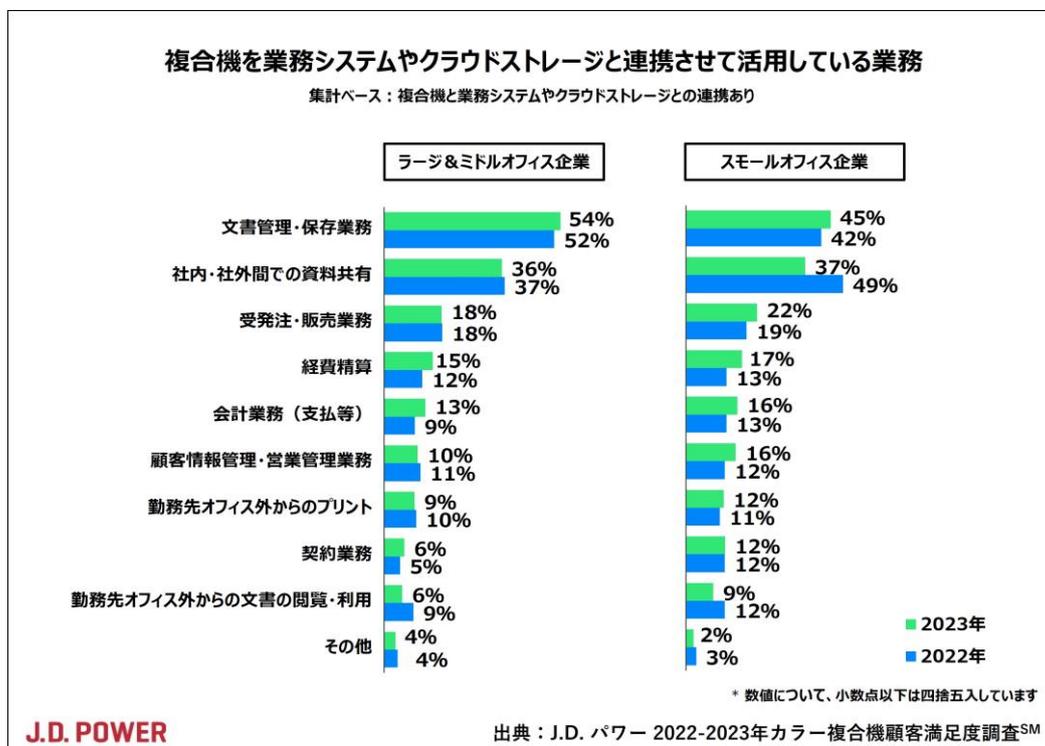
外部クラウドや業務システムとの直接連携活用企業、未だ1割

前述の電帳法への対応やインボイス制度の開始、テレワーク等の多様な働き方への対応や業務効率化等、現在、企業におけるデジタル化ニーズは高いと考えられる。本年の調査でも、今後の文書関連業務に関する新たな取り組みとして、「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」をあげた企業が、ラージ&ミドルオフィス企業では40%（昨年：41%）、スモールオフィス企業では28%（昨年：26%）となった。多くの企業がデジタル化推進を取り組みテーマとしており、業務システムやクラウドストレージ等とデータ連携させた複合機の活用促進が期待される。

しかし、実際に複合機を業務システムやクラウドストレージと直接連携させて業務活用している企業はまだ多いとは言えない。ラージ&ミドルオフィス企業で12%、スモールオフィス企業で10%となっており、昨年とほぼ同等の割合であった（昨年：ともに10%）。両市場ともに1割程度にとどまっており、このような複合機の活用促進はまだ道半ばと言える。

また、複合機を業務システムやクラウドと連携させて活用している業務内容を見ると、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「文書管理・保存業務」や「社内・社外間での資料共有」が多くあがっている。複合機の外部システムとの連携活用においては、ドキュメントの保管・共有業務が中心となっており、「受発注・販売業務」や「経費精算」、「会計業務」、「顧客情報管理・営業管理業務」、「契約業務」といったバックオフィス業務まで含めた分野にまで活用しているケースはいずれもまだ約1～2割となっている。

一方で、複合機を業務システムやクラウドストレージと直接連携させて業務活用している企業の総合満足度はラージ&ミドルオフィス企業で673ポイント、スモールオフィス企業では667ポイントとなり、それぞれ全体平均を10ポイント前後上回る傾向が見られている。顧客満足度向上に向けても複合機のクラウド連携サービスの拡大・拡充や顧客への提案活動の更なる活性化が求められる。



J.D. パワー 2023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：キヤノン（669ポイント）

「商品」ファクターで最高評価。

第2位：リコー（668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（667ポイント）

「保守サービス^{*}」ファクターで最高評価。

^{*}リコーと富士フイルムビジネスイノベーションの「保守サービス」ファクターのスコアは同点。

<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（675ポイント）

「商品」、「保守サービス」、「コスト」、「営業対応」の全4ファクターで最高評価。

第2位：リコー（663ポイント）

第3位：シャープ（650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（658ポイント）

6年連続の総合満足度第1位。「商品」、「コスト」、「保守サービス」の全3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（633ポイント）

第3位：キヤノン（617ポイント）

《J.D. パワー 2023年カラー複合機顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2023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。今回でカラー複合機は21回目、カラーレーザープリンターは24回目の実施となる。

■実施期間：2023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）：5,672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）：2,125社

カラーレーザープリンター（従業員数5名以上企業）：1,735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」（37%）、「保守サービス」（27%）、「コスト」（22%）、「営業対応」（13%）。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）。

^{*1}プリント機能、ファクシミリ機能、スキャン機能等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、熱転写等、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ての調査は、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。

【ご注意】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. パワー ジャパン

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

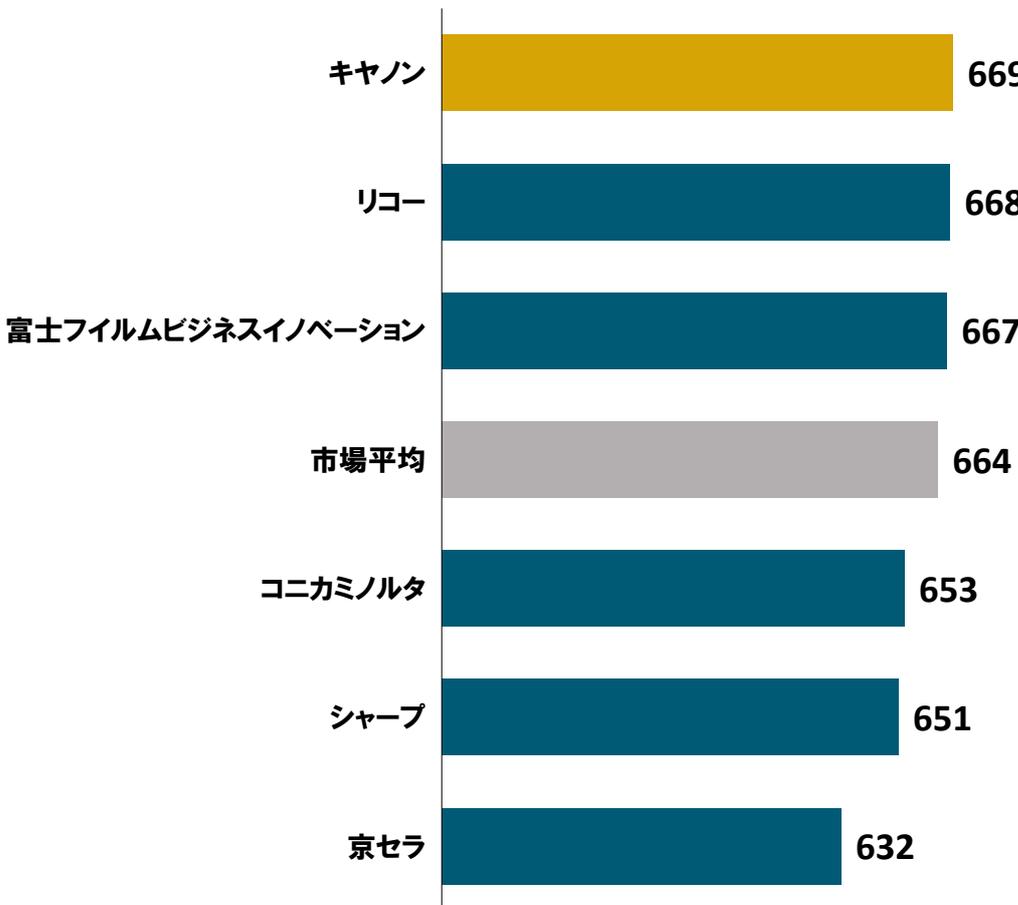
J.D. パワーについて：

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. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja>をご覧ください。

J.D. パワー 2023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) 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。

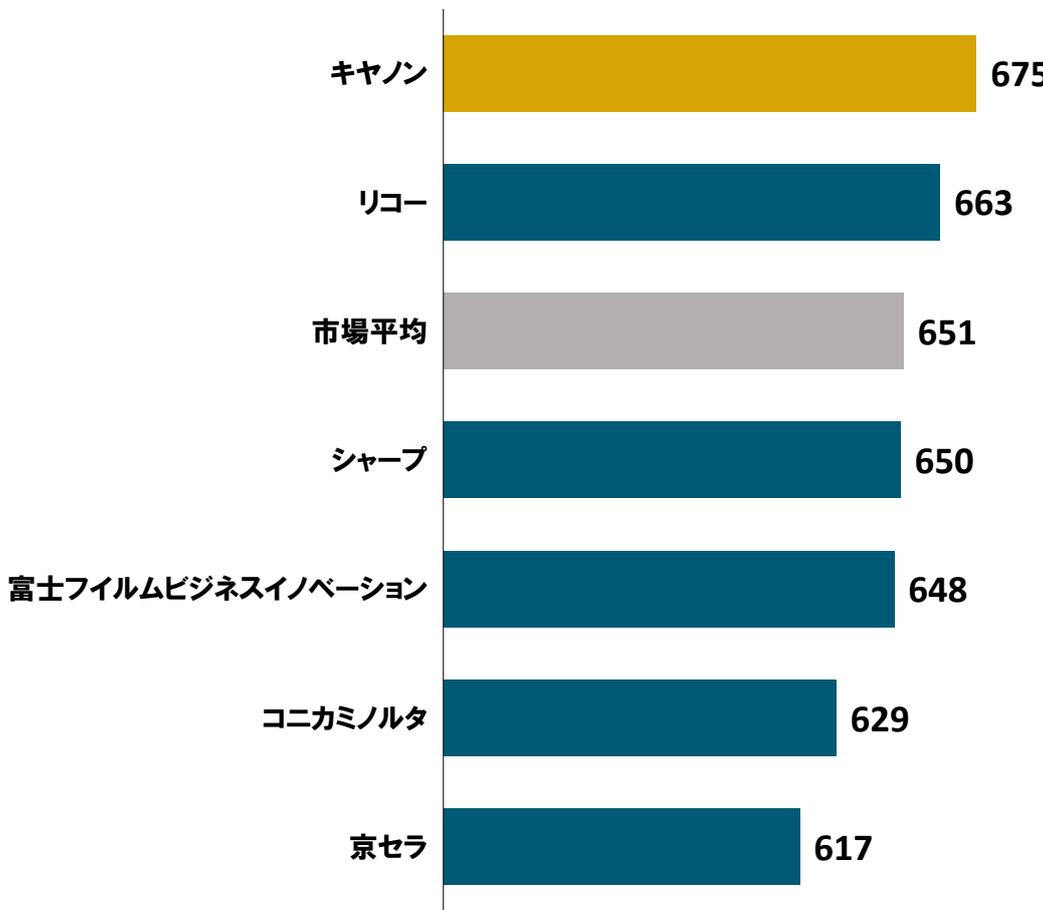
出典: J.D. パワー 2023年カラー複合機顧客満足度調査SM

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 2023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)



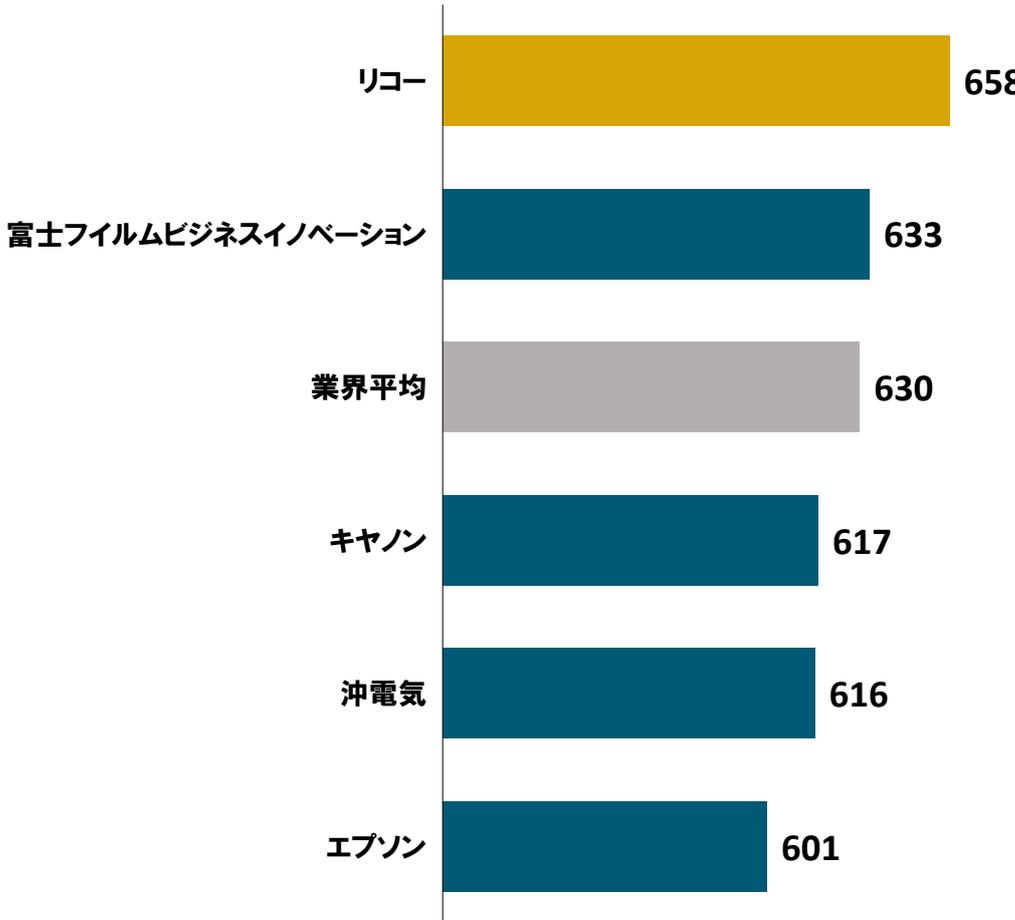
注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023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 2023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 2023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。