

2019年10月31日

## 富士ゼロックスが2年連続で コールセンター満足度 No.1 評価

J.D. パワー

### 2019年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査 〈コピー機／プリンター部門〉

富士フィルムグループの富士ゼロックス株式会社(本社:東京都港区、社長:玉井 光一)は、顧客満足度(CS)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、山本 浩二 社長 略称 J.D. パワー)が10月9日に発表した「2019年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>〈コピー機／プリンター部門〉」において、2年連続で第一位になりました。

「2019年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査<sup>SM</sup>」は、全国の従業員規模5名以上の企業を対象に、法人向けコールセンターにおけるテクニカルサポート(製品購入後の故障や障害・トラブル、使い方や設定方法)に対する対応満足度を明らかにするものです。当社はコールセンターの対応品質に関する7つの評価項目(電話のつながりやすさ、コールセンターでの問題解決や電話対応に要した時間、対応の丁寧さ、用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ等)に基づく総合評価でトップスコアを得ました。

当社は、これからも業界トップの評価にふさわしい商品・サポートを引き続き提供していくとともに、お客様の業務効率化や情報セキュリティ強化を始め、経営課題の解決に貢献できる質の高いソリューション・サービスの提供を目指してまいります。

[参考]

J.D. パワーは、この調査を7月に郵送調査により実施し、「コピー機／プリンター部門」では4,598件の回答を得ています。

調査結果の詳細は、J.D. パワー社ホームページをご参照ください。

<https://japan.jdpower.com/ja>

◆本件に関するお問い合わせは、当社お客様相談センターまで  
フリーダイヤル：0120-27-4100 (土・日・祝日を除く、9:00～12:00、13:00～17:00)

- Xerox、Xerox ロゴ、および Fuji Xerox ロゴは、米国ゼロックス社の登録商標または商標です。
- プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。