

報道用資料

2016年7月20日

### ビジネス利用におけるインクジェットプリンターの満足度 キヤノンが第1位

#### 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査[ビジネスユーザー]

##### 〈当資料の要約〉

- スモールオフィス企業におけるインクジェットプリンター導入率は約4割
- ランニングコスト等の費用面よりも製品品質に対する満足度がよりメーカーロイヤリティに寄与
- キヤノンが顧客満足度第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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査[ビジネスユーザー]の結果を発表した。

当調査は、従業員30名未満のスモールオフィス企業を対象にオフィスで使用しているインクジェットプリンター\*1の顧客満足度を調べたもので、今回初めての実施となった。調査は2016年5月に全国の従業員数5名から29名の企業に郵送調査を行い、事業所内でインクジェットプリンターを利用している1,102社から回答を得た。

\*1 インクジェット方式（ジェルジェット方式含む）のカラープリンターまたは複合機を対象として実施（A4またはA3機）。レーザー方式/LED方式の複合機・プリンターは調査対象外

スモールオフィス企業におけるインクジェットプリンターの導入割合は約4割となっている。インクジェットプリンターの一台中あたりの月間出力枚数は100枚未満が約60%、100～300枚未満が約25%、300枚以上が約15%という内訳となった。

インクジェットプリンターの製品選定理由は「導入価格が手頃」が4割強となっており、コスト面で選ばれる傾向が強い。しかし、インクジェットプリンターに対する総合満足度への影響力は「コスト」よりも「商品」が76%と突出して高い結果となっており、特に「故障やトラブルの少なさ」の評価が最も強く商品満足度を左右するという結果となっている。また、今後の買い替えにおいて、現在使用しているインクジェットプリンターと同じメーカー製品を購入するという意向が強い企業では、ランニングコスト等のコスト面よりも製品品質に対してより高い満足を示している傾向が強い。コスト面だけの訴求では高い顧客ロイヤリティは得られないと言える。製品品質の向上に向けて故障・トラブルの面や、また不満割合が比較的多い「処理速度」や「仕上りのきれいさ」といった面を中心に今後更なる改善が望まれる。

#### ◆顧客満足度はキヤノンがトップ◆

スモールオフィス企業におけるインクジェットプリンターの満足度はキヤノンが第1位（総合満足度スコア576ポイント）となった。第2位はブラザー（同564ポイント）、第3位はエプソン（同560ポイント）となった。キヤノンは「商品」と「アフターサポート」の2つのファクターで3社中、最も高い評価を得ている。

顧客満足度の測定にあたっては、総合的な顧客満足度に影響を与える3つのファクター（領域）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もとに総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は、「商品」76%、「コスト」20%、「アフターサポート」4%となっている。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネス拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要など詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

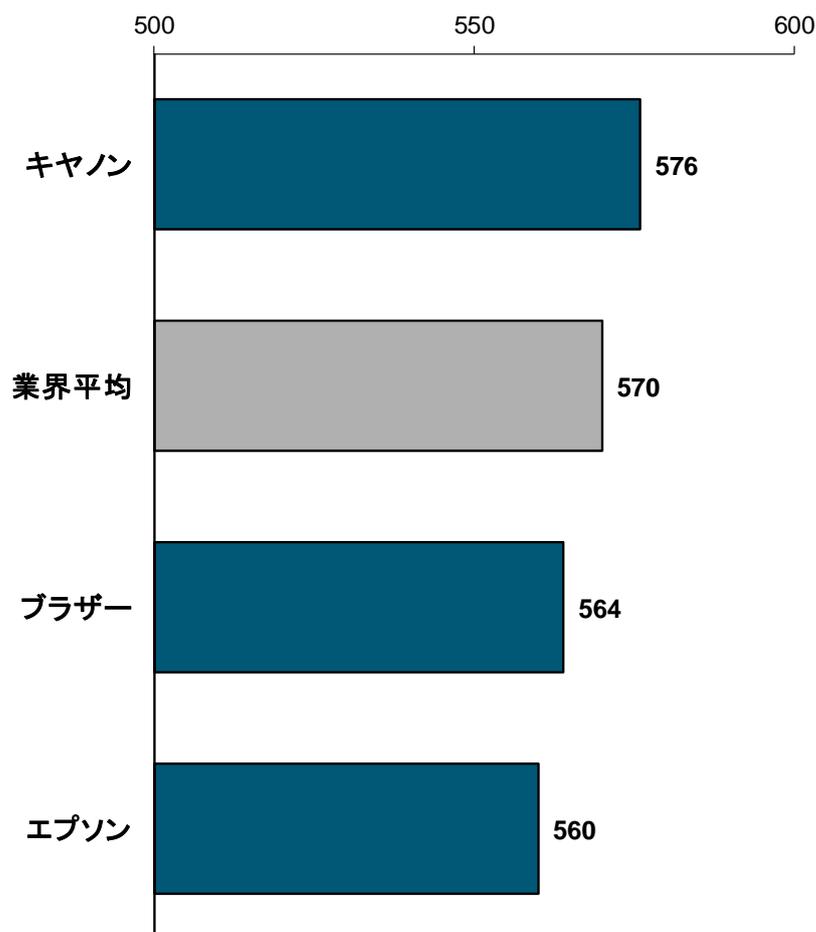
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

# J.D. パワー 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup> 【ビジネスユーザー】

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) hp、リコー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 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査 [ビジネスユーザー]<sup>SM</sup>

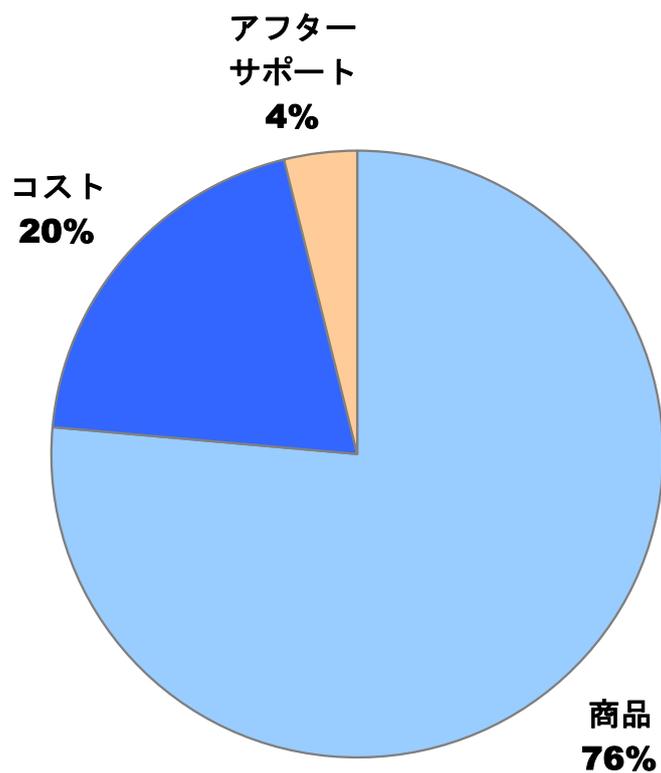
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査 [ビジネスユーザー]<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査<sup>SM</sup> 【ビジネスユーザー】

---

## 総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査 [ビジネスユーザー]<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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本インクジェットプリンター顧客満足度調査 [ビジネスユーザー]<sup>SM</sup>) を明記して下さい。