

## デジタル印刷機顧客満足度調査 要旨

### デジタル印刷機業界全体では顧客からの評価が改善

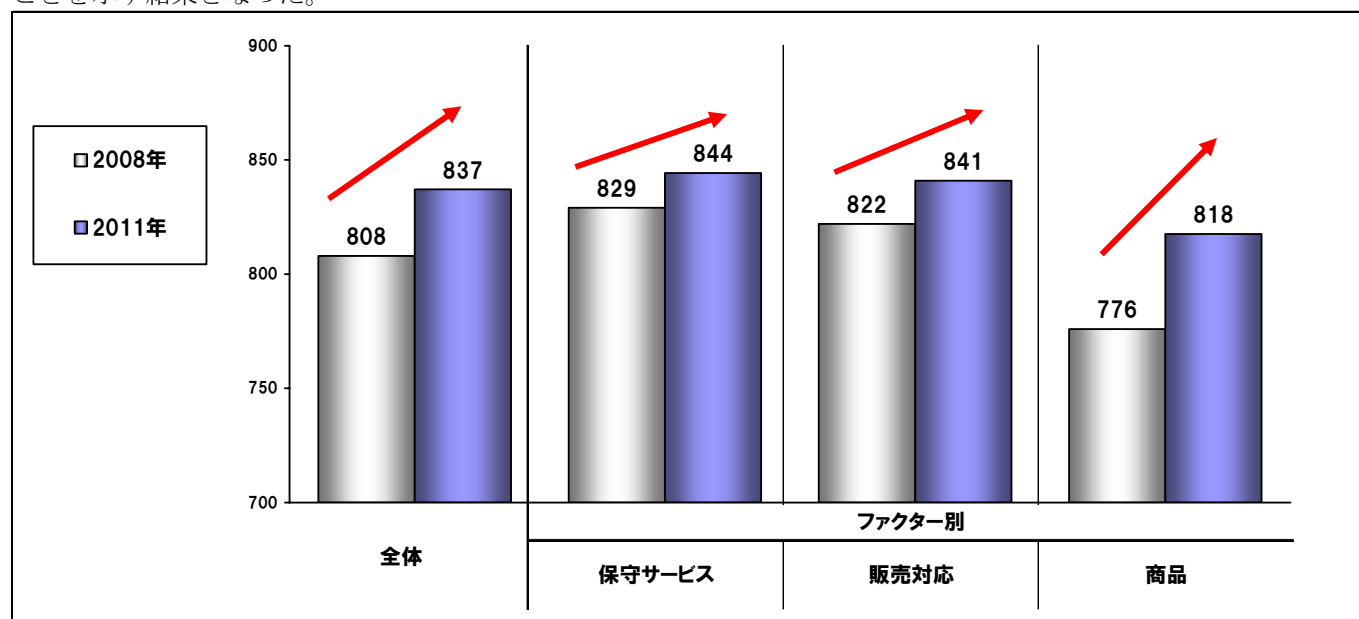
2012年2月9日

社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会（会長：山本 忠人）は、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（代表取締役社長：アルバート・ラパーズ、略称：J. D. パワー）に調査を委託し、2011年デジタル印刷機顧客満足度調査を実施した。

当調査は、デジタル印刷機部会（部会構成会社4社）の顧客事業所を対象に、デジタル印刷機の利用実態及び顧客満足度を調べたものである（前回調査は2008年に実施）。全国43都道府県（※注1）のデジタル印刷機利用事業所を対象とし、2011年10月～11月に郵送調査を実施、1,800事業所に発送、297事業所から回答を得た（回収率16.5%）。調査の中では、デジタル印刷機の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を算出した（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、保守サービス44%、販売対応33%、商品23%となった。

総合満足度は、業界平均837点となり、前回（808点）より29ポイント上昇した。各ファクターCSIは、保守サービス844点（前回829点）、販売対応841点（前回822点）、商品818点（前回776点）となった。いずれのファクターCSIも前回調査結果より上昇しており、デジタル印刷機業界全体として顧客からの評価の改善が進んでいることを示す結果となった。



加えて、商品選定理由としてはメーカーへのロイヤルティに関連するものとともに、デジタル印刷機の操作性や耐久性、保守サービスに対する比率が高いこと、デジタル印刷機に対する今後の要望として消耗品コストに対する要望が高いこと、ユーザーの同一メーカー商品再導入意向も高いこと等が、今回調査結果から明らかになった。

デジタル印刷機業界全体の満足度は向上傾向にあるが、今後さらに満足度を向上させるためには操作性や耐久性に優れた商品の提供、消耗品コストの低減といったユーザー・ニーズへの配慮や対応を進めていくことが必要だろう。

※ 注1：2011年3月の東日本大震災による被災状況を鑑み、岩手県、宮城県、福島県、茨城県を除く都道府県を調査対象地域とした。