

2018年8月2日

## J.D. パワーの 2018 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査で第1位

株式会社リコー（社長執行役員：山下良則）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ジェイ・ディー・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）が実施した 2018 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査※において、第1位となりました。

※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

### ■調査概要

2018 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査は、全国の従業員数 5 名以上の企業を対象に実施され、2,712 社から回答を得ました。

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を算出（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、カラーレーザープリンターでは「商品」69%、「コスト」22%、「保守サービス」9%。

### ■リコーの評価

リコーは、「コスト」、「保守サービス」の2ファクターにおいてトップスコアを得ました。また「商品」ファクターについても業界平均を上回る高い評価を得ることで、総合満足度で業界平均を 17 ポイント上回り、顧客満足度総合第1位となりました。

リコーはお客様に対して、商品やサービスをご提供するだけでなく、継続的なサポートや改善提案により、「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」を実感していただくことを目指しています。営業担当や保守サービス担当、コールセンターのオペレーターなど、お客様との接点を担うものだけでなく、スタッフに至るまで、全社員でお客様に向かい、その力を結集することで、私たちはこれからもお客様の課題解決に貢献してまいります。

※) 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。

### 関連情報

[株式会社 ジェイ・ディー・パワー ジャパン](#)

株式会社リコー <http://jp.ricoh.com/>

お問い合わせ先 広報室 TEL : 050-3814-2806（直通） E-mail : koho@ricoh.co.jp

---

## ｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、オフィス向け画像機器を中心とした製品とサービス・ソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約200の国と地域で提供しています(2018年3月期リコーグループ連結売上は2兆633億円)。

創業以来80年以上にわたり、高い技術力、際立った顧客サービスの提供と、持続可能な社会の実現にむけて積極的な取り組みを行っています。

EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES - 人々の“はたらく”をよりスマートに。リコーグループは、さまざまなワークプレイスの変革をテクノロジーとサービスのイノベーションでお客様とともに実現します。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。 <http://jp.ricoh.com/>