

2016年8月22日

J.D. パワーの 2016 年日本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:三浦善司)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(本社:東京都港区、代表取締役社長:鈴木郁、略称:J.D. パワー)が実施した 2016 年日本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

2016 年日本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 30 名以上の企業を対象に実施され、2,178 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4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」44%、「コスト」30%、「営業・導入対応」17%、「保守サービス」8%。

■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」、「営業・導入対応」ファクターについても業界平均を大きく上回る高い評価を得ることで、総合満足度で業界平均を30ポイント以上上回り、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 J.D. パワー アジア・パシフィック](#)

株式会社リコー <http://jp.ricoh.com/>

お問い合わせ先 広報室 TEL : 03-6278-5228(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、ドキュメントマネジメントシステム、ITサービス、プロダクションプリントソリューション、デジタルカメラ、産業用製品・サービスなどを世界約200の国と地域で提供するグローバル企業です(2015年3月期リコーグループ連結売上は2兆2,319億円)。

創業以来80年にわたり、高い技術力、際立った顧客サービスの提供と、持続可能社会の実現への積極的な取り組みを行ってきました。

想像力の結集で、変革を生み出す。リコーグループは、これからも「*imagine. change.*」でお客様に新しい価値を提供していきます。

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