

キヤノンの複合機が J.D. パワーの「顧客満足度調査」で第 1 位を受賞

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 J.D. パワー ジャパン（以下 J.D. パワー）の 2019 年カラーコピー機顧客満足度調査において、キヤノンの複合機が<ラージ&ミドルオフィス市場部門>および<スモールオフィス市場部門>で顧客満足度第 1 位を受賞しました。



2019 年に 7 機種を発売した「imageRUNNER ADVANCE」シリーズ

画像は imageRUNNER ADVANCE C5560F III *オプション装着時

本調査は、年に 1 回、全国の企業（ラージ&ミドルオフィス市場部門 6,844 社、スモールオフィス市場部門 2,951 社）を対象に J.D. パワーが独自に行っている「顧客満足度調査」です。「商品」「コスト」「営業・導入対応」「保守サービス」の 4 つのファクターで構成されており、各ファクターに関連する詳細項目に対する評価をもとに顧客満足度を算出しています。

キヤノンの複合機は、従業員数 30 名以上の企業市場が対象の<ラージ&ミドルオフィス市場部門>、および従業員数 5 名以上 30 名未満の企業市場が対象の<スモールオフィス市場部門>の 2 部門において、2019 年総合満足度第 1 位を受賞しました。<スモールオフィス市場部門>については 4 年連続の受賞となります。

「商品」「コスト」「営業・導入対応」「保守サービス」の 4 つのファクター全てにおいて、業界平均を上回る評価を得ており、その中でも「営業・導入対応」では最高評価を得られました。

調査結果の詳細については、J.D. パワーのホームページをご覧ください。

(URL : <http://jdpower-japan.com/ranking/date/2019/#other>)

J.D. パワーは同調査の中でカラーコピー機やそのメーカー・販売店が提供しているサービスが生産性向上や働き方改革にどの程度貢献しているかに着目し、「複合機を業務効率化のソリューション機として有効活用している企業は総じて顧客満足度が高く、ロイヤルティも高い傾向にある」と報告しています。

お客様の業務効率化や創造的な業務へのシフトに貢献するため、キヤノンは商品・サービスの基本ニーズである高生産性・高品質を徹底的に追求するとともに、商品価値を適切に提案することで、お客様の業務を支援する営業活動を行ってきました。今回の受賞は、このような取り組みの結果として、お客様から評価いただいたものと考えています。お客様にさらに満足していただける製品およびサービスの提供にこれからも努めてまいります。