

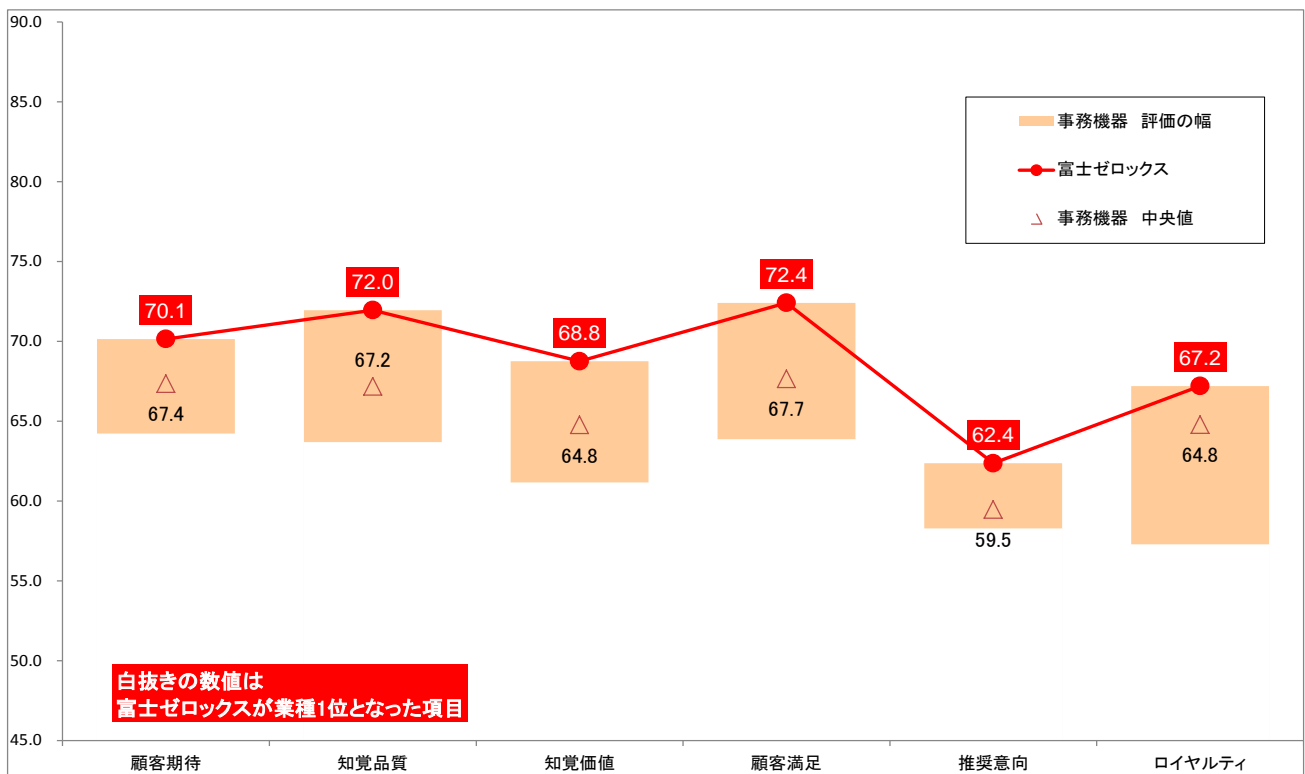


■ 事務機器

～6指標全てで「富士ゼロックス」が1位を獲得～

事務機器の顧客満足度1位は「富士ゼロックス」となりました。事務機器は顧客満足度の評価幅が小さく、調査対象各企業・ブランドの満足度レベルが近い位置にあるといえますが、その接戦の中において、「富士ゼロックス」は4年連続で顧客満足度を獲得しており、さらに6指標すべてで1位となっています。顧客満足度2位は「キヤノン」となりました。「キヤノン」は推奨意向を除く5指標で「富士ゼロックス」に続く高い評価となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.1 富士ゼロックス	72.0 富士ゼロックス	68.8 富士ゼロックス	72.4 富士ゼロックス	62.4 富士ゼロックス	67.2 富士ゼロックス
2	キヤノン	キヤノン	キヤノン	69.8 キヤノン	リコー	キヤノン
3	リコー	リコー	エプソン	67.7 リコー	キヤノン	エプソン



[調査対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー

* コミカミノルタは参考として調査し、順位には含みません。

[回答者条件] 以下の両方を満たす事

- ・1年以上継続して、保守契約を結んでいる事務機器
- ・「導入・契約の責任者・決定権者」または「機械の価格や保守費を把握」

