

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 2023 年カラー複合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^{※1}しました。



imageRUNNER ADVANCE DX C5870F
* オプション装着時



キヤノン下丸子本社にてトロフィー授与

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 5,672 社、スモールオフィス市場部門 2,125 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」「保守サービス」「コスト」「営業対応」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。

キヤノンは、直近 10 年間において、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＞で通算 2 回目、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＞で通算 6 回目^{※2}の 1 位受賞となります。また、＜ラージ&ミドルオフィス市場部門＞は「商品」ファクターにおいて、＜スモールオフィス市場部門＞は、「商品」「保守サービス」「コスト」「営業対応」の全てのファクターで、最高評価を得ることができました。

安心・安全・快適な仕事を支えるさまざまなデジタルサービス（サイバー）と、ユーザーとの接点となるハードウェア（フィジカル）を高度に融合させたサイバー&フィジカルシステムであるキヤノンの複合機は、日々進化を続け、オフィスの DX 推進に貢献しています。今回の受賞を励みに、キヤノンは今後もお客様に満足していただける製品・サービスの提供に努めていきます。

〈キヤノンの複合機について〉

開発上流から生産現場まで、関連部門が一体となって製品設計を進める体制を基本とし、設計プロセス全体を最適化することで、製品の品質を向上させています。また、製品間で共通の基盤を採用する「プラットフォーム型開発」によって、標準化された設計情報や組立工程などを効率的に活用できるため、製品ラインアップ全体で高い品質レベルを維持しています。性能面では、生産性・利便性に加え、省電化、静音化の追求を継続しています。さらに、昨今の社会環境や働き方の急変を踏まえ、電子帳簿保存法への対応や、ストレージ、経費精算、財務会計など各種クラウドサービスとの連携機能を拡充し、お客様への丁寧なご提案を進めてきたほか、保守サポート面での見直しも常に行っています。

本調査の各ファクターにおける高い評価は、こうした取り組みが実を結び、お客様から評価いただいた結果と考えています。

※1. 調査結果の詳細は、J.D. パワーのホームページをご覧ください。

https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2023_Japan_Color_MFP_Laser_Printer_Satisfaction_Study

※2. <スモールオフィス部門>の創設は 2016 年。