

2018年9月21日

## リコージャパン、J.D. パワー社の顧客満足度調査 2 分野で 4 年連続第一位の評価

リコージャパン株式会社(社長執行役員:坂主 智弘)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 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査の独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント、および 2018 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>の 2 分野において、4 年連続で第一位と評価されました。

リコーは、J.D. パワー社の顧客満足度調査において、2018 年カラーレーザープリンター顧客満足度調査でも第 1 位の評価を受けています。今回の評価により、2018 年はリコーグループの主力事業の 3 分野で顧客満足度第一位の評価を受けたこととなります。

2018 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査は、全国の従業員数 50 名以上の企業を対象に、情報システムの導入・構築事業者に対する満足度を明らかにする調査です。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 6 つのファクター(「システム品質」、「サービス提供体制」、「営業対応」、「コスト」、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」)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しています。

当社はランキング対象となった 8 社のなかで、「システム品質」「障害・トラブル対応」「コスト」「営業対応」の 4 つのファクターにおいて最高評価となり、4年連続で顧客満足度第 1 位となりました。

一方、2018 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>は、全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に、サーバー機(メインフレーム・オフコン含む)のハードウェア保守契約の満足度を明らかにする調査です。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 5 つのファクター(「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」、「復旧作業」、「障害受付対応」)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しています。

当社はランキング対象となった 10 社のなかで、すべてのファクターで最高評価を得て、4 年連続で顧客満足度第 1 位となりました。

リコージャパンはお客様に対して、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、お客様に選ばれる人と組織であり続ける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。

---

## ｜ 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/>