

2016年9月29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 2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:松石秀隆)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、以下:J.D. パワー)が実施した 2016 年日本 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 S1er セグメント、および 2016 年日本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、2年連続で第一位と評価されました。

リコーグループでは、株式会社リコーが 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位の評価を受けており、あわせて3つの分野で顧客満足度第一位を受賞しました。

2016 年日本 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査は、全国の従業員規模 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。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(「導入・構築対応」、「システム品質」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」)を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、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ベンダーのなかで、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」の5つのファクターにおいて最も高い評価となり、2年連続で顧客満足度第1位となりました。

一方、2016 年日本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。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(「障害受付対応」、「復旧作業」、「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」)を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、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11社のなかで、「障害受付対応」、「復旧作業」、「平時の対応」、「コスト」の4つのファクターにおいてトップスコアを得ており、2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、「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。

｜ 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、ビジュアルコミュニケーションシステム、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(2016年3月期リコーグループ連結売上は2兆2,090億円)。

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/>