

2015年10月7日

**リコージャパン、IT 関連の顧客満足度調査2分野で第1位の評価**  
～ J.D. パワー アジア・パシフィックの 2015 年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査、  
および日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編> ～

リコージャパン株式会社(社長執行役員:佐藤邦彦)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、略称:J.D. パワー)が実施した 2015 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 2015 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、第1位を受賞しました。

2015 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。

本年の調査では、今後システム導入・構築によって取り組むべき課題として、「セキュリティ対策の強化」と「法令や制度変更への対応」を挙げる企業が大きく増加しており、近年の大きな不正アクセスやデータ漏洩事件の発生、またマイナンバー制度の施行開始を目前に控え、システム対応やそのセキュリティ対策は待たなしの近々の課題となっていることが推察されると J.D. パワーでは報告しています。

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」、「営業対応」、「サービス提供体制」の4つのファクターにおいて最も高い評価となり、顧客満足度総合第1位となりました。

一方、2015 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。

本年の調査では、多くの保守サービス事業者において「復旧作業」の評価が向上しており、トラブル対処シーンにおける顧客とのコミュニケーション強化が行われてきていることが推察されると J.D. パワーでは報告しています。

当社はランキング対象となった 12 社のなかで、5つのファクター全てにおいてトップスコアを得ており、業界平均を 50 ポイント近く上回り、顧客満足度総合第1位となりました。

リコージャパン株式会社 <http://www.ricoh.co.jp/>

報道関係のお問い合わせ先 コーポレート本部 コーポレートコミュニケーション部  
TEL : 050-3534-0811 E-mail : [rj\\_ccd@ricoh-japan.co.jp](mailto:rj_ccd@ricoh-japan.co.jp)  
お客様のお問い合わせ先 お客様相談センター TEL : 050-3786-3999

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、オフィス向け画像機器、プロダクションプリントソリューションズ、ドキュメントマネジメントシステム、IT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(2015年3月期リコーグループ連結売上は2兆2,319億円)。

人と情報のかかわりの中で新しい価値を生む製品、ソリューション、サービスを中心に、デジタルカメラや産業用の製品など、幅広い分野で事業を展開しています。高い技術力に加え、際立った顧客サービスや持続可能社会の実現への積極的な取り組みが、お客様から高い評価をいただいています。

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、下記をご覧ください。

<http://jp.ricoh.com/>