



KONICA MINOLTA

## News Release

# 「J.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>」の スモールオフィス市場部門で第1位を受賞 ～「保守サービス」と「営業対応」で最高評価～

2022年10月11日

コニカミノルタ株式会社  
コニカミノルタジャパン株式会社

コニカミノルタ株式会社（本社：東京都千代田区、社長：大幸 利充、以下 コニカミノルタ）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（以下 J.D. パワー）が実施したJ.D. パワー 2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>のスモールオフィス市場部門で第1位を受賞しました。

J.D. パワー2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>は、J.D. パワーが年に1回、全国の企業を対象にオフィスで使用するカラー複合機\*1の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査です。調査では、総合的な顧客満足度に影響を与える「商品」、「保守サービス」、「コスト」、「営業対応」の4つのファクターを設定し、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基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出しています。

### 【受賞内容】

J.D. パワー2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

スモールオフィス市場部門\*2 第1位

「営業対応」、「保守サービス」の2つのファクターで最高評価となりました。

今回の受賞は、コニカミノルタグループの事業会社であるコニカミノルタジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：大須賀 健、以下 コニカミノルタジャパン）によるカラー複合機の販売とサービス活動が顧客企業から特に高く評価されたものです。

コニカミノルタとコニカミノルタジャパンは今後ともより良い製品とサービスによる新たな価値の提供を通じ、顧客企業の満足度向上を目指します。



### 【コニカミノルタジャパンの営業対応】

コニカミノルタジャパンは、2013年から働き方改革の実践に取り組み、そのノウハウをもとに考えられた働き方のコンセプト「いいじかん設計」にもとづいて、従業員の作業じかんを減らし、創造じかん・自分じかんを増やす働き方の改革を支援しています。特に、テレワークや電子帳簿保存法改正等の法令改正に伴うドキュメントの管理、デジタル化や業務ワークフローの見直しにおいては、コンサルティング支援からITサービス、ソリューションを提供し顧客の課題解決実現に取り組んでいます。さらに、WEBサイト「IDEA SHOWROOM」を活用したオンラインでの営業活動を推進しています。IDEA SHOWROOMでは、コニカミノルタジャパンの自社実践にもとづいたノウハウや解決事例を通して、顧客の課題を明確にすることや、課題を解決するために最適な

商品・サービスを、いつでも、どこからでも提案することができる環境を提供しています。

### 【コニカミノルタ日本の保守サービス】

コニカミノルタ日本の保守サービスは、データ分析を取り入れて障害を未然に防止し、全国の技術スタッフと連携することで、機械のダウンタイムを最小限に抑える質の高い解決策を提供しています。

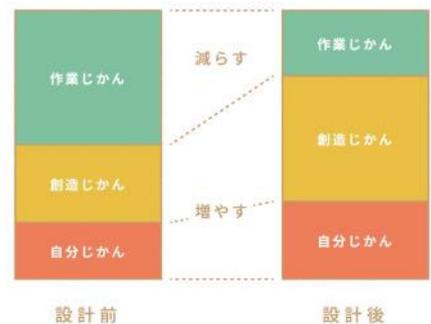
また、リモートサービス「コニカミノルタ iCare」を提供し、複合機をリモートで監視・点検を行い、故障の未然防止や故障時の迅速な対応を実現しています。さらに、コニカミノルタ日本とコニカミノルタの販売店を合わせた数千名のカスタマーエンジニアが、IT 環境への提案などを行う事でお客様の働き方改革に寄り添う課題解決パートナーの役割も担っています。年に1回、コニカミノルタ日本と販売店のカスタマーエンジニアが合同で実力を競い合うコンテスト、「ビジネスアスリートオリンピック」を実施し、知識と技能を高め、多方面からお客様への提供価値を高めています。

### ■いいじかん設計について

コニカミノルタ日本はこれまで、よりよい働き方とは何かを考え、自社実践を行い、得た知見をお客様にも提供してきました。働き方改革という言葉が一般的になった今、これまでの経験をもとに、これから私たちが目指そうとしている働き方のあるべき姿をあらためて考えまとめたコンセプトが「いいじかん設計」です。

働く人の時間を分解していくと、作業をコツコツこなす「作業じかん」、新しいアイデアを生み出す「創造じかん」、そして休み、育み、学び、視野を広げる「自分じかん」の3つがあると考えています。

一般的な働き方改革の考え方は、主にこの「作業じかん」を減らすことに注目することが多いですが、減らすだけでなく、「創造じかん」「自分じかん」といった、「いいじかん」を増やすこと、すなわち、生産性・創造性を高めることが重要だと考えています。



<https://www.konicaminolta.jp/pr/ejikan/>

### ■IDEA SHOWROOM について

IDEA SHOWROOM は、オンライン上で課題解決の事例など、コンテンツを通して顧客が新たな気づきを得ながら、最適な解決策を自律的に探せる WEB サイトです。営業担当者との会話の中で自社の課題を明確にすることや、課題を解決するために最適な商品・サービスについて、コニカミノルタ日本の自社実践にもとづいたノウハウや解決事例を通して、いつでも、どこからでも体験することができます。また、IDEA SHOWROOM は営業活動のツールとしての一端も担っております。オンラインでの営業活動でも顧客課題のヒアリングを円滑にする資料や動画などのコンテンツを多数用意しており、顧客と WEB 会議ツールを介して画面を共有しながら説明、提案をすることが可能です。遠隔地からの商談や非対面を希望する顧客に対し迅速かつ的確な提案を提供していきます。

<https://www.konicaminolta.jp/business/solution/idea-showroom/>

### <J.D. パワー2022年カラー複合機顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要>

[https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2022\\_Japan\\_Color\\_MFP\\_Laser\\_Printer\\_Satisfaction\\_Study](https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2022_Japan_Color_MFP_Laser_Printer_Satisfaction_Study)

\*1 プリント機能、ファクシミリ機能、スキャン機能などを利用できるデジタル複合機を対象として実施。プリンターをベースとするような卓上小型機やインクジェット複合機については調査対象外

\*2 従業員数5名以上30名未満企業

※「いいじかん設計」はコニカミノルタジャパン株式会社の登録商標です。

----- 報道関係お問い合わせ先 -----

コニカミノルタ株式会社 広報部 安部 TEL : 080-6831-8742

コニカミノルタジャパン株式会社 営業推進統括部 マーケティングセンター 広報グループ

TEL : 03-6311-9460