

# オンデマンド印刷に対するCS調査

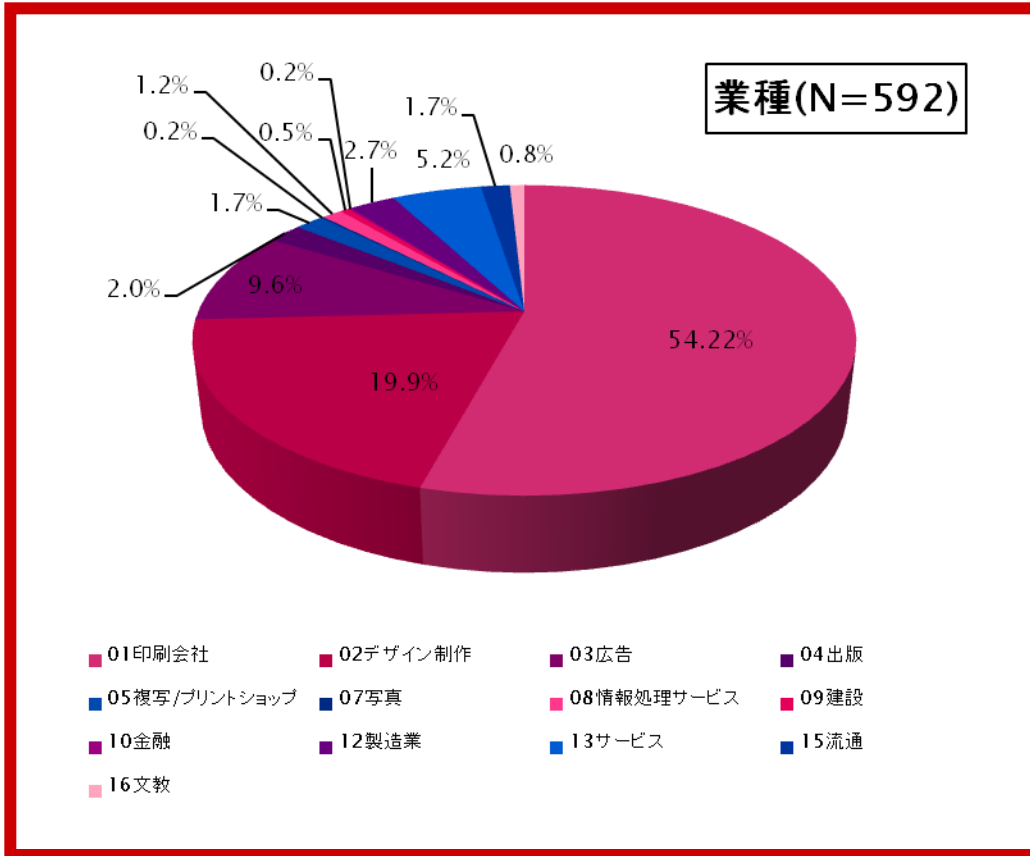
2011年12月13日

株式会社マーケティングウェア

# 調査概要

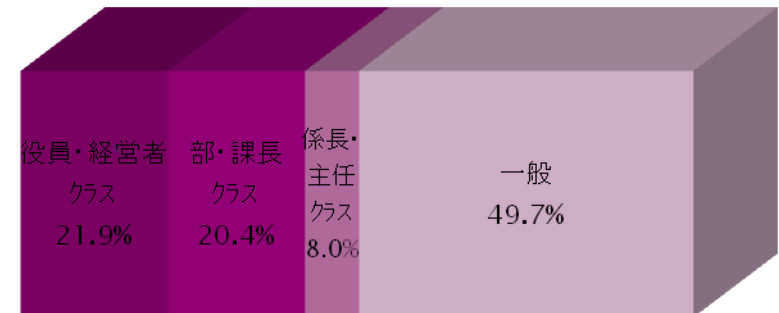
1. 調査方法 電話調査
2. 調査地域 全国
3. 調査時期 2011年10月6日（木）～2011年11月2日（水）
4. 調査対象社数 3,230社（うち592社より回答）
5. 対象業種 複写業・印刷業・広告・デザイン業・製造業・流通業・サービス業など
6. 調査主体 株式会社マーケティングウェア  
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5堺筋東野村ビル  
TEL.06-6267-8700 FAX.06-6267-8777

# 回答率と回答企業のプロフィール



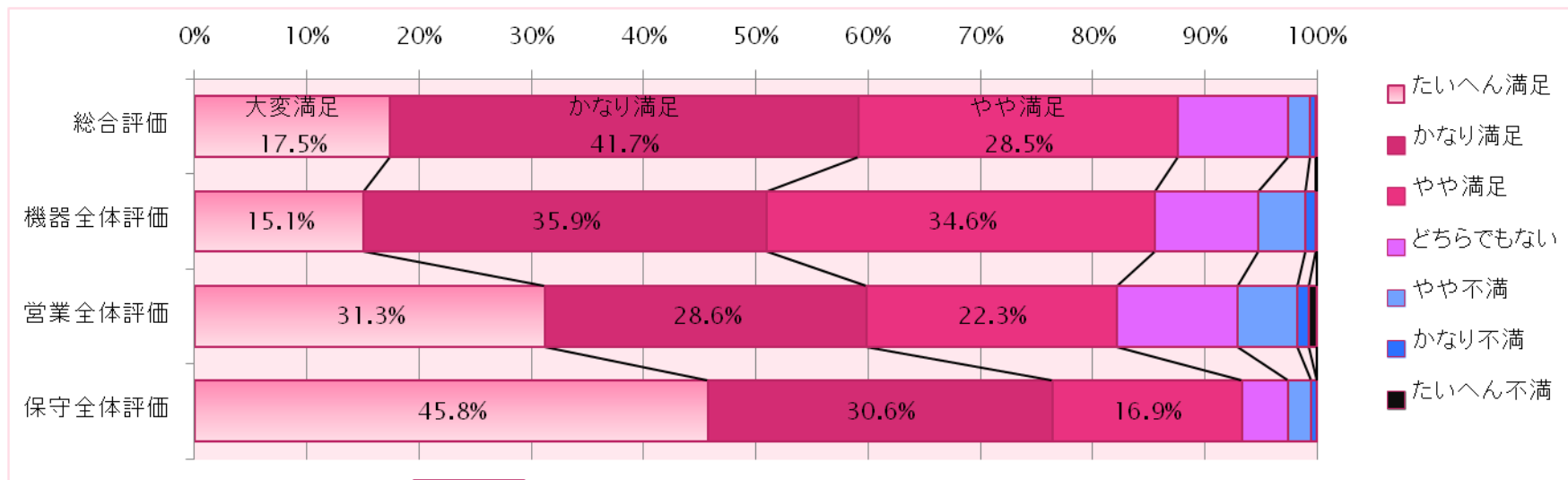
## 回答者の役職

	総計	役員・ 経営者 クラス	部・課 長クラス	係長・ 主任ク ラス	一般	その他	不明・ 無回答
合計	511 100.0%	112 21.9%	104 20.4%	41 8.0%	254 49.7%	—	81



# 「総合顧客満足度」

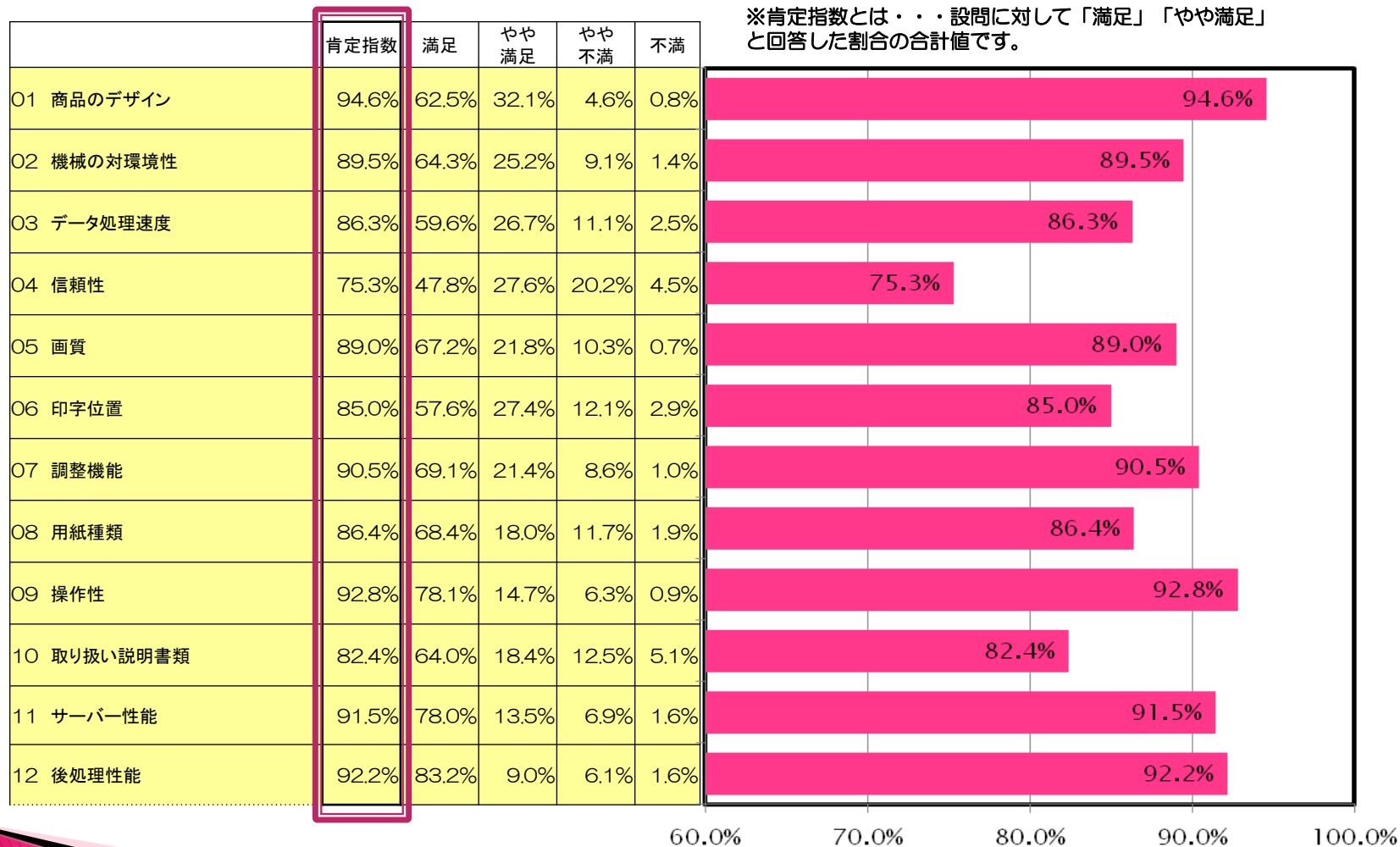
## ▶ <総合評価>



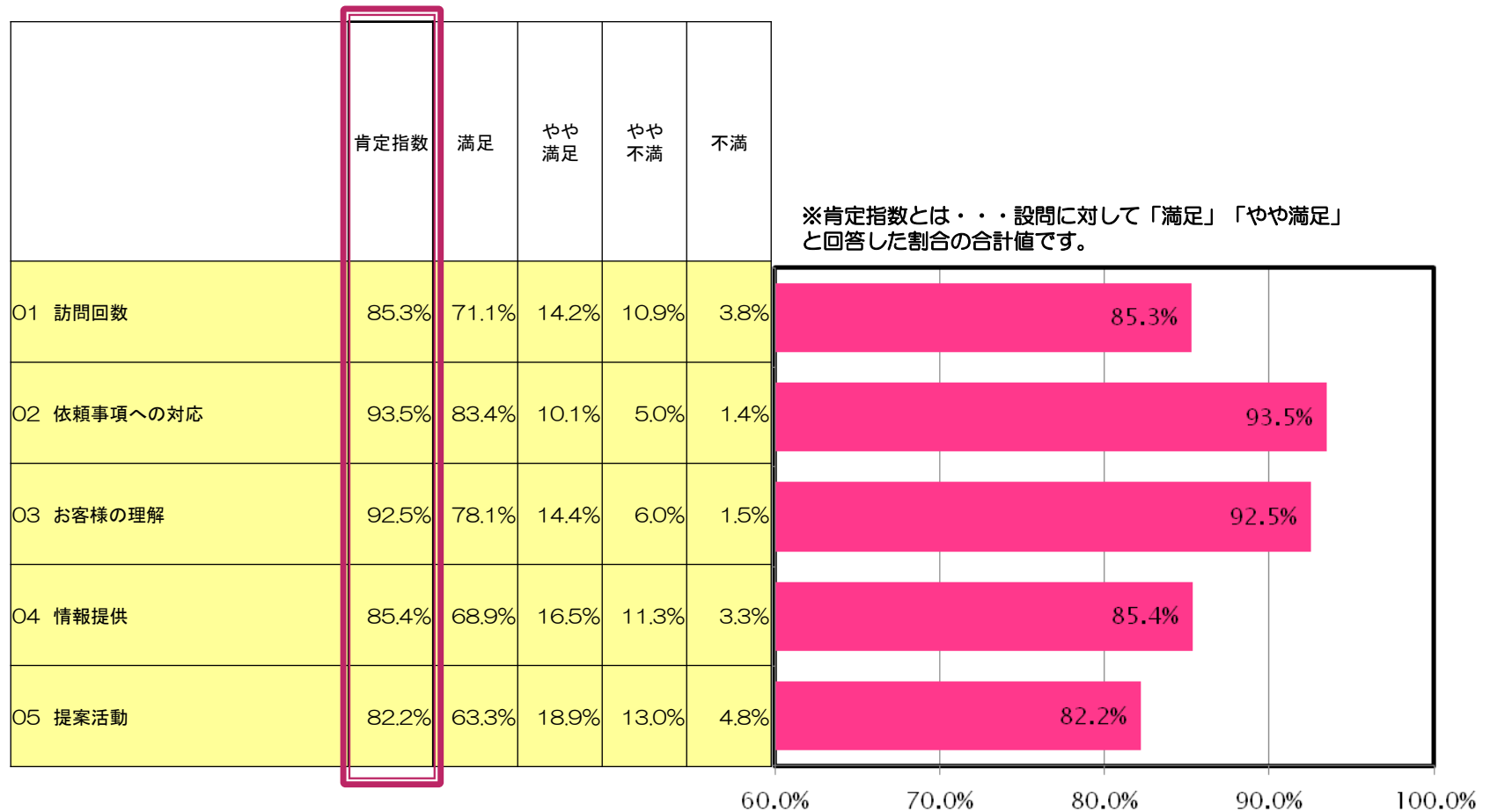
	総計	満足指数	たいへん満足	かなり満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	かなり不満	たいへん不満	判断できない
総合評価	590	517	103	246	168	58	11	3	1	2
	100.0%	87.6%	17.5%	41.7%	28.5%	9.8%	1.9%	0.5%	0.2%	
機器評価	590	505	89	212	204	54	25	5	1	2
	100.0%	85.6%	15.1%	35.9%	34.6%	9.2%	4.2%	0.8%	0.2%	
営業評価	566	465	177	162	126	61	30	6	4	26
	100.0%	82.2%	31.3%	28.6%	22.3%	10.8%	5.3%	1.1%	0.7%	
保守評価	581	542	266	178	98	24	12	3	—	11
	100.0%	93.3%	45.8%	30.6%	16.9%	4.1%	2.1%	0.5%		

※「判断できない」という回答を母数からはずして%を表示しています。  
満足指数とは・・・「たいへん満足」「かなり満足」「やや満足」と回答した割合の合計値です。

# 「機器満足度」について



# 「営業満足度」について



# 「保守メンテナンス満足度」について

