

オンデマンド印刷に対するCS調査

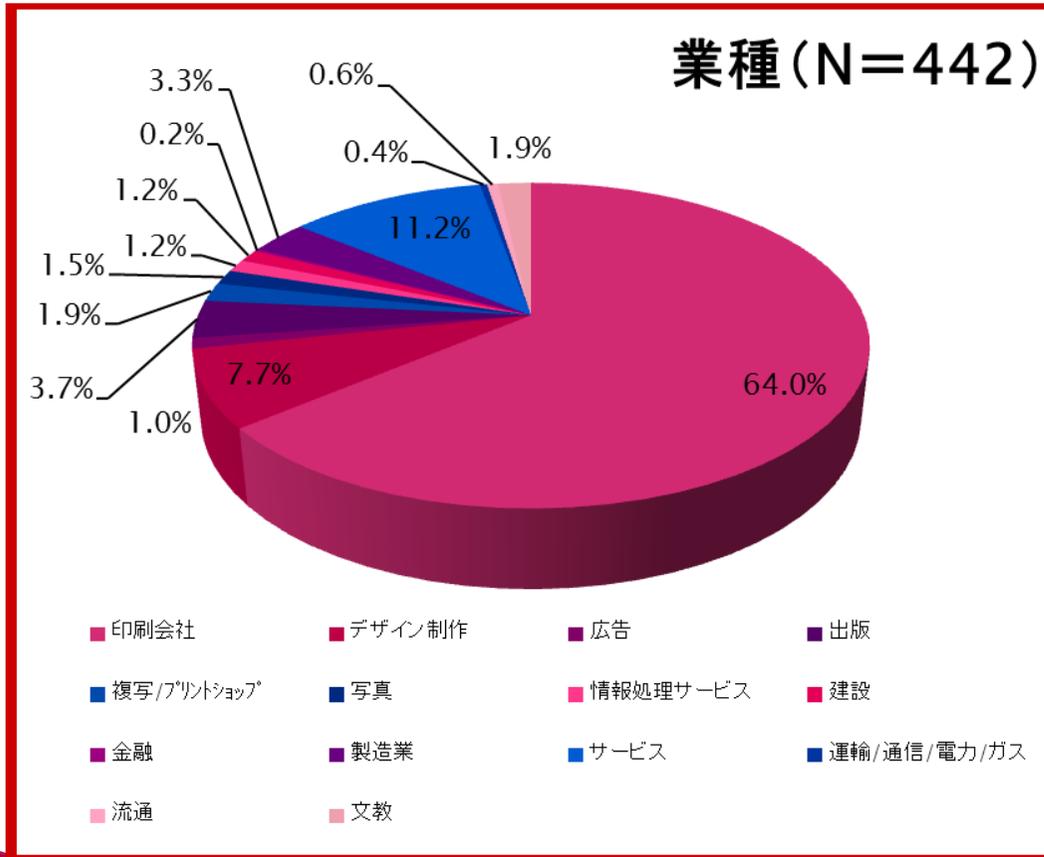
2013年1月15日

株式会社マーケティングウェア

調査概要

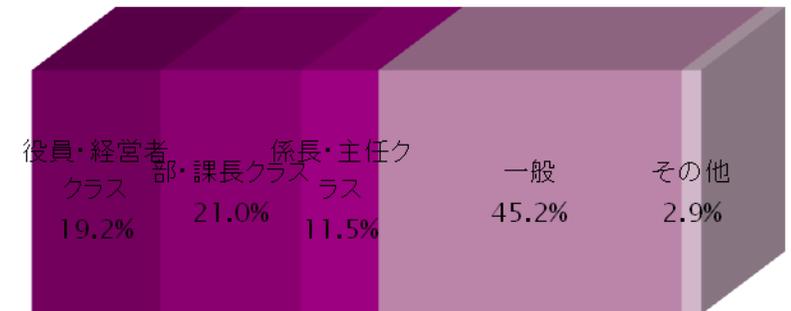
1. 調査方法 電話調査
2. 調査地域 全国
3. 調査時期 2012年10月～2012年11月
4. 調査対象社数 2,056社（うち480社より回答）
5. 対象業種 複写業・印刷業・広告・デザイン業・製造業・流通業・サービス業など
6. 調査主体 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051 大阪府中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル
TEL.06-6267-8700 FAX.06-6267-8777

回答率と回答企業のプロフィール



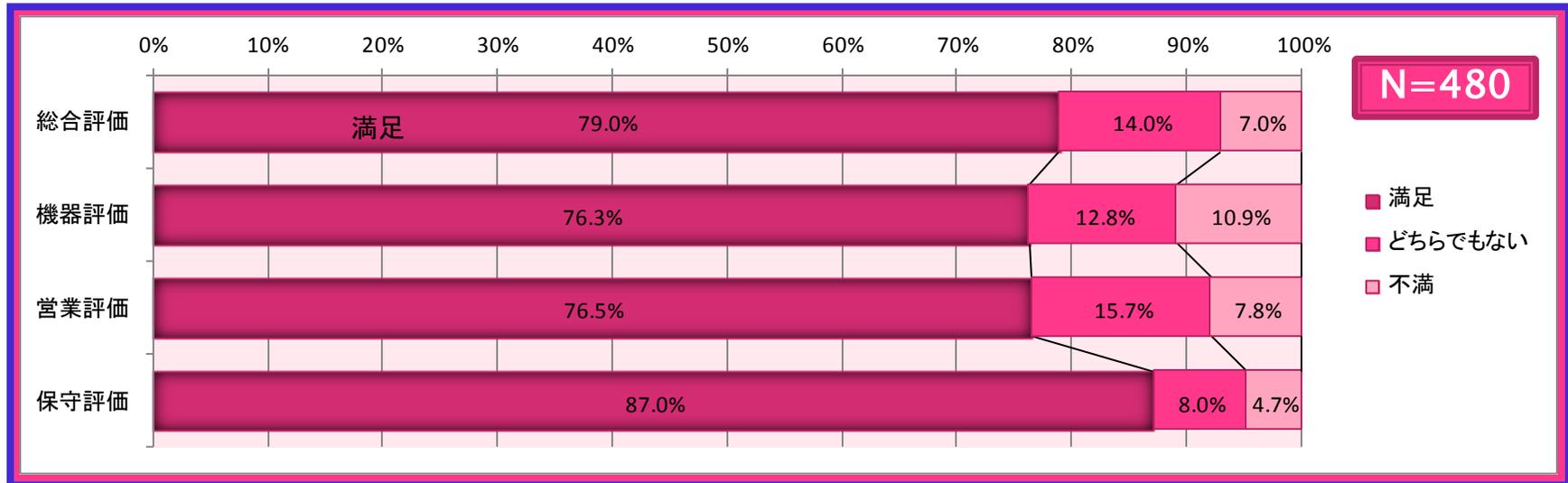
回答者の役職

	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	442	85	93	51	200	13	38
	100.0%	19.2%	21.0%	11.5%	45.2%	2.9%	



「総合顧客満足度」

▶ <総合評価>



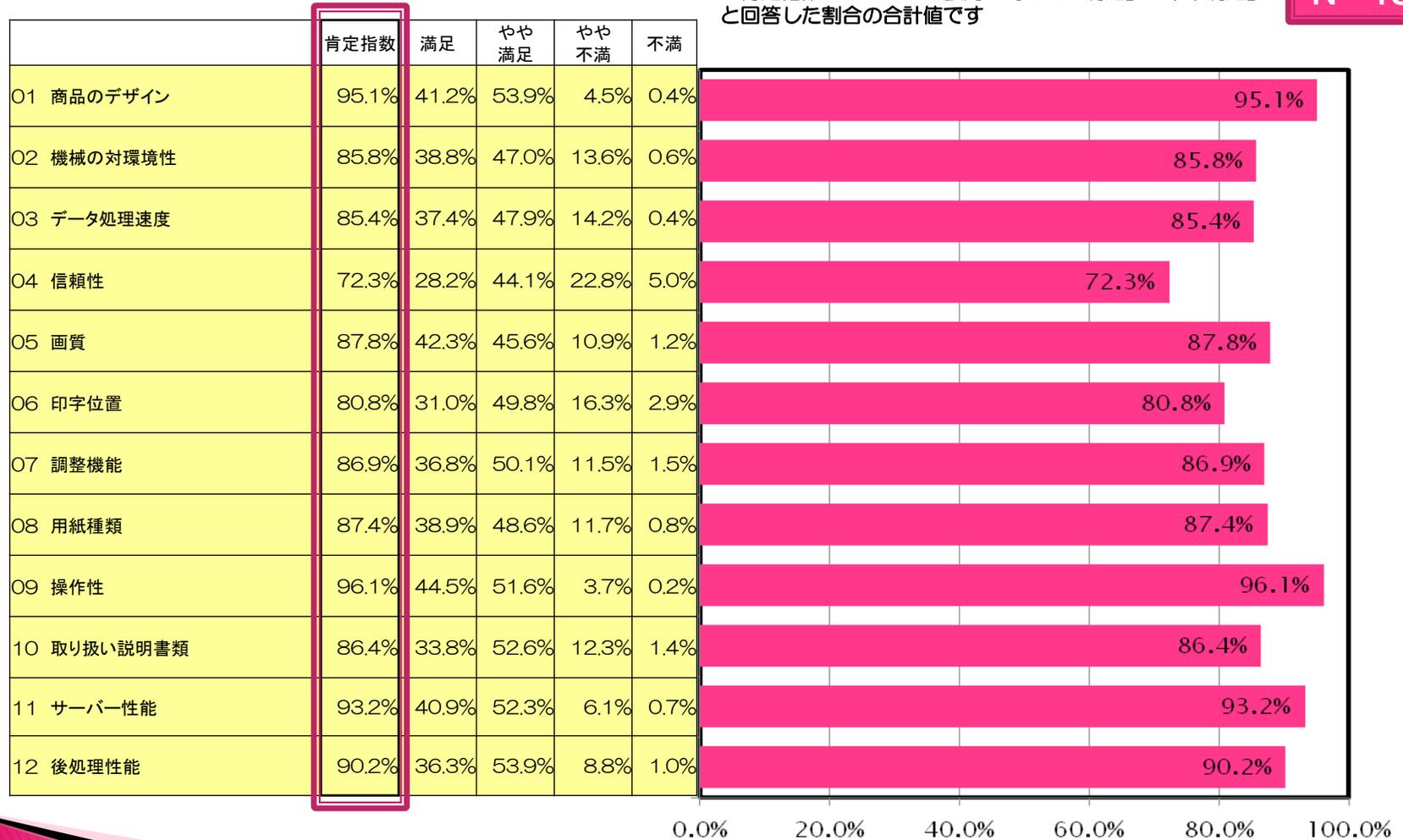
	合計	満足	どちらでもない	不満
総合評価	100.0%	79.0%	14.0%	7.0%
機器評価	100.0%	76.3%	12.8%	10.9%
営業評価	100.0%	76.5%	15.7%	7.8%
保守評価	99.8%	87.0%	8.0%	4.7%

※「判断できない」という回答は、母数からはずして%を表示しております。

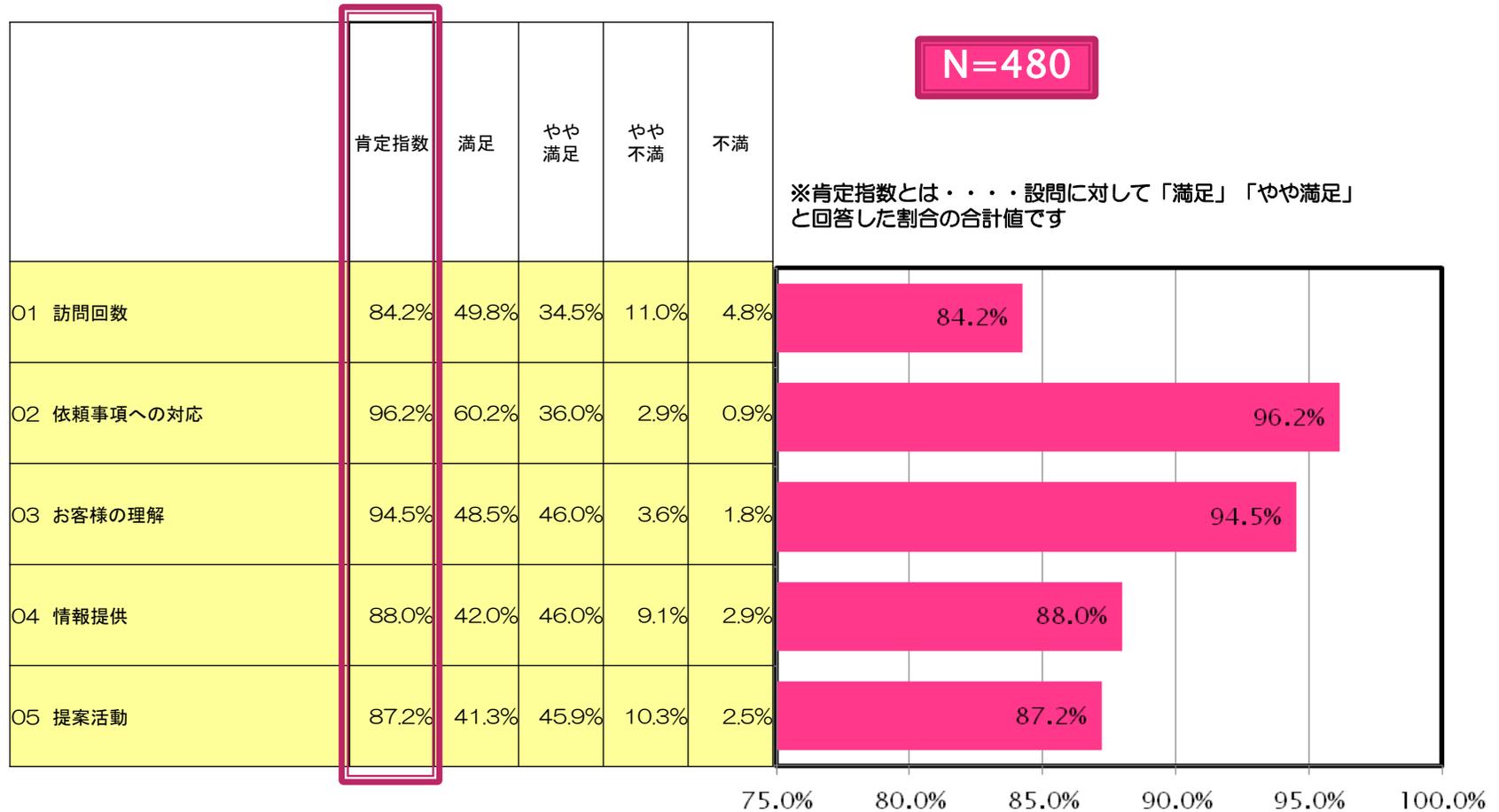
「機器満足度」について

N=480

※肯定指数とは・・・設問に対して「満足」「やや満足」と回答した割合の合計値です



「営業満足度」について

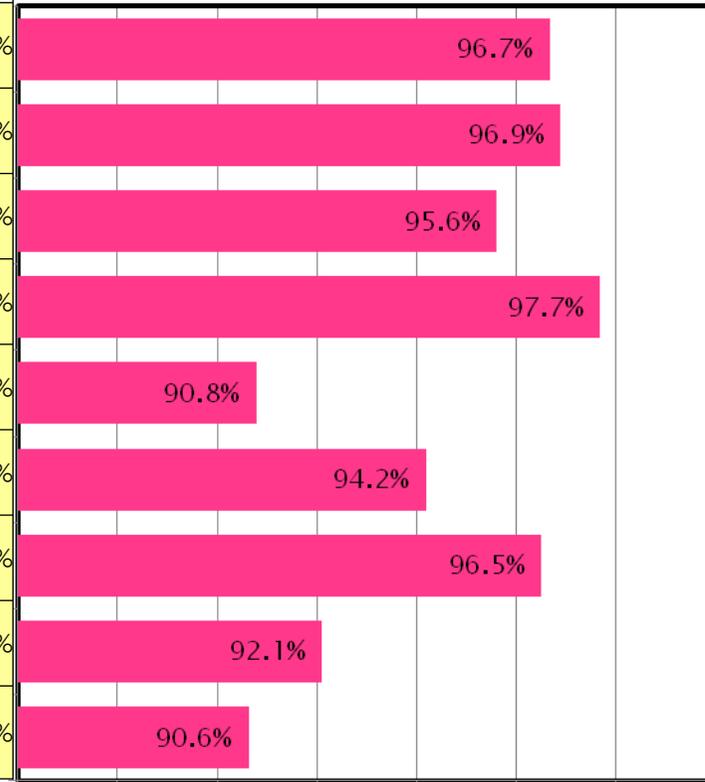


「保守メンテナンス満足度」について

N=480

	肯定指数	満足	やや満足	やや不満	不満
01 保守窓口	96.7%	71.8%	24.8%	3.3%	0.0%
02 技術者の到着時間	96.9%	70.8%	26.0%	2.9%	0.2%
03 復旧時間	95.6%	66.9%	28.7%	4.2%	0.2%
04 復旧後の説明	97.7%	63.3%	34.4%	2.1%	0.2%
05 復旧後の稼働状況	90.8%	55.1%	35.6%	8.2%	1.0%
06 技術者のレベル	94.2%	61.5%	32.6%	5.4%	0.4%
07 メンテナンススケジュール	96.5%	56.8%	39.8%	2.3%	1.3%
08 ユーザーメンテナンス内容	92.1%	50.4%	41.7%	7.7%	0.2%
09 点検などによる停止時間	90.6%	49.0%	41.7%	9.2%	0.2%

※肯定指数とは・・・設問に対して「満足」「やや満足」と回答した割合の合計値です



86.0% 88.0% 90.0% 92.0% 94.0% 96.0% 98.0% 100.0%