

<2019年オリコン顧客満足度調査>

実際にサービスを利用した3,664人が選んだ

満足度が高い「ネット印刷通販」ランキング発表

(URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-net-printing/>)



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社 oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は、『ネット印刷通販』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度調査 ネット印刷通販ランキング
⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-net-printing/>

今回で2回目の調査となる『ネット印刷通販』。実際のサービス利用者を対象に、インターネット上で、印刷の発注ができる印刷通販事業を主としている企業31社の満足度について、インターネット調査を行いました。

当調査は満足度における8つの評価項目、「サイトの使いやすさ」、「特典・キャンペーン」、「商品のバリエーション」、「注文対応」、「品質」、「納期」、「コストパフォーマンス」、「サポート体制」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別のほか、「年代別」、「商品別」の結果も公開しています。

■満足度が高い「ネット印刷通販」TOP3は？

【2019年 ネット印刷通販ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位							
				サイトの使いやすさ	特典・キャンペーン	商品のバリエーション	注文対応	品質	納期	コストパフォーマンス	サポート体制
1	高評企業	グラフィック	75.44	3	6	1	2	1	1	1	1
2	4	パブリ	74.77	1	7	4	1	2	2	2	5
3	1	東京カラー印刷	74.54	5	2	2	3	3	3	3	2
4	3	ラクスル	73.80	2	5	5	5	5	4	4	4
5	高評企業	ピスタプリント	73.61	4	3	3	4	4	7	5	7
6	2	プリントネット	73.12	6	4	6	6	6	6	7	6
7	高評企業	楽ブリ.JP	72.77	7	1	7	8	7	8	8	3
8	5	プリントバック	72.24	8	8	8	7	8	5	6	8

総合1位となったのは【グラフィック(株式会社グラフィック)】。今回は当社規定の回答者数に満たず、高評企業となっていました。今回規定数に達し、首位獲得となりました。評価項目別では「商品のバリエーション」、「品質」、「納期」、「コストパフォーマンス」、「サポート体制」の5項目、年代別では「40代」、商品別では「チラシ・フライヤー」、「名刺」で1位を獲得しています。実際の利用者からは、「問合せ時の対応の良さ。丁寧だし回答もわかりやすい(20代 女性)」、「データからの再現率が高く、印刷物の出来上がりがよい。完成までが早く安価なため、急に必要になった場合でも利用しやすい(30代 女性)」、「値段が安いので少々心配していたが、出来上がりの印刷品質が予想以上に良かった(40代 男性)」などの高い満足度がうかがえるコメントが多くありました。

2位にランクインしたのは、【パブリ(アスクル株式会社)】。評価項目別では、「サイトの使いやすさ」、「注文対応」の2項目で1位を獲得しました。実際の利用者からは、「電話やメールでの問い合わせに的確に答えてくれた上に、聞いたこと以上の情報を提供してくれた(40代 女性)」、「テンプレートに沿って入稿できるので初めてでも間違いなく発注出来ました(50代 男性)」などのコメントがありました。



[サイトTOP画面]

続いて、3位は【東京カラー印刷(東京カラー印刷株式会社)】。年代別では「50代以上」、商品別では「パンフレット」、「カタログ」、「ポスター」で1位を獲得しています。実際の利用者からは、「発注してから商品を受け取るまで滞りなくスムーズに行くので使用スケジュールが組みやすい(40代 男性)」、「仕上がりの色味とレイアウトが注文通りだったのでとても満足している。コスパが良い(60代 男性)」などのコメントが寄せられています。

年代別 TOP3

30代			40代			50代以上		
1位	ラクスル	75.06	1位	グラフィック	76.70	1位	東京カラー印刷	75.02
2位	プリントネット	73.66	2位	バブリ	75.62	2位	ビスタプリント	73.48
3位	東京カラー印刷	73.56	3位	プリントネット	74.57	3位	ラクスル	72.69

商品別 TOP3

チラシ・フライヤー			名刺			カード			パンフレット		
1位	グラフィック	76.13	1位	グラフィック	75.31	1位	ラクスル	75.45	1位	東京カラー印刷	75.07
2位	東京カラー印刷	75.51	2位	東京カラー印刷	75.02	2位	プリントパック	71.95	2位	ラクスル	74.66
3位	バブリ	75.03	3位	プリントネット	74.66				3位	プリントネット	74.51
カタログ			ポスター			POP			冊子		
1位	東京カラー印刷	77.28	1位	東京カラー印刷	76.48	1位	ラクスル	75.91	1位	ラクスル	76.29
2位	ラクスル	76.01	2位	ラクスル	74.95	2位	プリントパック	72.66	2位	プリントパック	71.09
3位	プリントネット	75.37	3位	プリントネット	74.72						

<オリコン顧客満足度調査 ネット印刷通販 調査概要>

- ◆回答者数： 3,664 人
- ◆調査企業数： 31 社
- ◆調査期間： 2019/01/07～2019/01/15、2018/01/04～2018/01/11
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢： 18 歳以上 地域： 全国
- ◆条件： 以下の条件を満たす人を対象とする。
 - ①過去 2 年以内に印刷通販を利用し、印刷商品の注文を行った人。
 - ②ビジネス目的で、印刷商品の注文を行った。
 - ③印刷商品を自ら受け取っており、品質を確認している。
- ◆ランキング名： 2019 年 オリコン顧客満足度調査 ネット印刷通販
- ◆URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-net-printing/>

<オリコン顧客満足度とは>

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019 年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

CS 事業本部 管理広報部 奥田 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204