

9. 办公设备

中国办公设备市场概况

中国办公设备(OA设备)市场在2008年受雷曼事件的影响一度陷入低迷,但在中国政府以内陆地区为中心的积极投资政策拉动下顺利回暖,显示出了良好的增长态势。然而,2012年以后,受中国经济减速的影响,增长趋于放缓。另外,新一届政府推出“新常态”政策,开展经济结构改革,强调由投资主导向消费主导转型。中国的办公设备市场虽然增长放缓,但从中期来看,依然是一个可望缓慢增长的巨大市场,今后,各大厂商将继续将其视为重要市场而投入力量。

中国办公设备的特点是,从产品细分来看,绝对低价段的黑白机是主流。近年来,彩色机的价格越来越低,彩色低速机的销量也有所增长,增幅达2位数。而另一方面,受中国国内经济减速和政府采购减少的影响,整体呈现增长放缓态势。另外,售后市场(墨粉、油墨、零部件)受兼容产品厂商崛起以及假冒产品的影响,和其他国家不同,正品耗材与市场联动,陷入停滞不前的状态,各办公设备厂商疲于采取各种措施进行应对。

多种多样的销售渠道

在办公设备的销售渠道中,既有厂商的直销,也有通过代理商的销售。中国幅员辽阔,一般直销大致以沿海地区的大城市为中心,内陆地区则主要是通过代理商销售。另外,代理商也直接销售给最终用户的直销和通过二级批发商等代理商销售的情况。此外,还有其他多种销售渠道,例如在电脑城的门店进行销售,以及配备销售员或服务人员开展上门销售,通过走访直接面对最终用户等。最新趋势是,以大城市为中心的地区房租上涨,电脑城的门店销售随之出现回落。

向PP印刷领域拓展

各办公设备厂商也积极向被称为Product Printing或Professional Printing(以下称为PP)的高速度、高质量、大批量印刷领域进军。该领域曾经以胶印技术为主,随着数字化的发展,开始越来越多地运用办公设备厂商所擅长的电子照相法。各公司积极进军PP印刷领域,尤其是企业内部印刷、版画等市场,不断拓展业务,这逐渐成为办公设备行业的潮流。

顾客需求多样化

随着中国经济的发展,最终用户对办公设备领域的需求也越来越多样化。对此,各办公设备厂商提出了一站式服务方案,例如,通过分析最终用户的印刷环境,综合降低成本;开发与IC卡认证联动的信息管理系统;建设包括PC和服务器等在内的综合IT环境等。中国市场中,越来越多的最终用户要求实现和欧美各国同样的办公环境,传统的单纯销售办公设备的批售方式发生了变化。

而另一方面,政府类客户和中国大企业采用全国统一采购方式的情况逐渐增加。近年来,利用电子商务平台的销售

方式也开始流行,这就要求做出更加广泛的应对,例如构建应对最终用户各种需求的体制和为代理商提供支持等。

中国办公设备市场的特点与问题

存在非正品耗材

办公设备市场以安装设备和相关的售后服务业务为主。而在中国,由于墨粉和零部件等耗材受到兼容产品崛起和假冒伪劣产品的影响,因此相比日本与欧美各国,难以提高售后市场的销售额和收益。尽管各办公设备厂商在打击假冒产品等方面投入了大量资金,但依然未见明显成效。此外,从售后市场的特点来看,日本和欧美企业普遍会签订办公设备全保合同(MC合同),但中资企业往往拒绝签订该合同,这对各办公设备厂商保持稳定的售后服务业务造成了巨大影响。此外,近年还出现了一些为提高速度而进行了改装的办公设备,这也对正品办公设备的销售造成了影响。

产品的正品耗材率因公司和产品细分的不同存在一定的差异,但是,要想保证企业稳定的中长期收益和稳固的事业基础,正品耗材的销售无疑是关键。尤其是中国市场,低价机种占了需求的一半以上,价格竞争非常激烈,靠办公设备主机提高利润越来越难,而靠售后服务带来稳定收益则显得愈发重要。

中国存在二手货市场

中国的办公设备市场除了上述的售后市场特点之外,还有一大特点就是二手货市场业务。二手货市场包括从海外进口二手设备翻新后销售以及回收国内设备后转卖。尤其是后者的国内设备回收,情况多种多样,既有代理商自己回收后翻新销售的情况,也有通过专门的二手设备商销售等方式建立长期、稳固的销售网络的情况。根据不完全统计,二手货市场规模堪比甚至超过新品办公设备市场规模,对售后市场业务的影响也十分巨大,各办公设备商都高度关注二手货市场的动向。

近年来,中国政府也出台相关环保政策,要求企业针对包括生产、销售及回收在内的产品周期采取相关措施。中国也在研究《废弃电器电子产品回收处理管理条例》(即中国版WEEE),从2016年开始,办公设备产品以及耗材也将适用该条例。预计随着新制度的施行,各办公设备厂商的社会责任将会增加,同时,今后还需要对已经建立的二手设备商与处理商、回收商的法律制度等加以完善。

中国办公设备市场的未来

今后的增长与拓展

受经济低迷和政府采购的影响,近来,办公设备需求的增长步伐日益缓慢。但是,从中长期来看,即使和发达市场相比,也属于巨大的市场,依然有望实现增长。虽然从目前来看,市场上以黑白低速机为主,但随着经济的发展,黑白中速机和彩色机的比例有望进一步增加。最近,彩色机的比例急剧攀升,各办公设备厂商也在努力推动黑白中速机、彩色机的销售,并开展解决方案配套销售。

另一方面,如上所述,虽然存在借助中高速化、彩色化

提高收益的机会,但办公设备在功能上越来越难以实现差异化,同时,价格竞争也愈演愈烈,因此,在通过售后服务确保收益方面以及各公司在人工费上涨等形势下确保利润方面,情况令人堪忧。

另外,在中国国内,随着电子商务和微信(Wechat)等SNS的迅速普及,销售体系和服务体系也必须采取多样化的应对措施。此外,由于代理商之间的竞争也愈发激烈,因此,努力为客户提供附加价值的销售方式也逐渐开始普及,不仅要提供办公设备,还要提供能够应对所有办公需求的产品及服务。

日资企业基于以上对产业与市场的认识,开展日常商务活动,并就商务活动中面临的问题等,提出以下改进建议,恳望中国政府采纳。

<建议>

①产品标识标注规定

随着该规定废止,国外产品需要与国内产品同样标注“企业标准编号”等,但是由于国外产品没有企业标准的注册地,因而无法应对。希望引进废止本规定后的替代措施。

②关于《废弃电器电子产品回收处理管理条例》(中国版WEEE)中的商用产品

办公设备产品不同于面向普通消费者的个人产品,已经形成了大规模的二手设备交易市场,设备主机制造商难以实施回收。加上存在来自海外的水货,很难掌握实际情况。由于二手办公设备产品的回收企业、销售企业、处理企业等,即使没有补贴也能通过处理再利用价值较高的产品或零部件提高收益,所以不需要支付过多补贴。关于基金额的设定方法及用途,希望对其实际情况进行公开透明的说明,并制定关于信息公开的法规,从而完善相关制度。

③政府采购供应商注册

与中资企业相比,外资企业注册供应商的手续十分繁琐,需要半年更新一次,每次均要提交大量的证明文件,因此,希望为准备申请资料设置足够的时间。为了尽量减轻企业负担,希望进行改善,将提交相关证明文件改为每年1次。

④查处假冒伪劣产品(消耗品)

中国市场上依然存在大量假冒伪劣产品(消耗品),且近年来假冒伪劣产品的制造显现出组织化、分工合作的特点。假冒伪劣产品由多个零部件组装而成,例如墨粉盒和墨水盒由专门的塑料成型工厂制造,再由其他工厂专门负责填充墨粉和墨水。这些塑料成型工厂一般使用极为廉价的盒子,即使被没收也不会对经营造成影响,且很快就可以重新投产,因此惩罚效果微弱,容易再犯。另一方面,塑料成型用的模具价格较高,且制造模具本身耗费时间。为提高惩罚效果、防止再犯,希望有关部门能没收墨粉盒和墨水盒的塑料成型用模具。另外,中国生产的假冒伪劣产品

出口到海外后,可能会加剧假冒伪劣产品在海外市场上的流通,希望中国海关继续加强对假冒伪劣产品出口的查扣工作。

⑤取缔非法改装设备

办公设备的改装涉及多个方面,包括变更外观名称进行虚假标注,通过改装办公设备主机的控制器提升速度或追加功能等。改装方法也日趋巧妙,并存在有组织地专门从事改装的企业,消费者大多很难辨别是否是正规产品。为了保护消费者权益,希望继续加强关闭和取缔非法改装企业等。

⑥节能和环保相关标签制度

- 中国政府在采用能效标识等新的标准时,与国际标准Energy Star接轨,减轻了企业负担,对此我们深表感谢,但是,新标准从申请到实施不足一个月的时间,使得企业没有足够的时间予以应对。无论是该标准,今后拟实施的其他新标准,均希望在执行时设置足够的过渡期。
- 不同认证要求进行相同内容的试验。例如在申请CCC认证和NAL时,均需要进行EMC试验和浪涌试验,相同的试验进行了2次,且需要缴纳2次试验费用,对企业造成不必要的负担,希望采取试验结果通用等改善措施。

⑦信息安全相关制度

引进了信息安全相关的标准和制度,并研究进一步引进。这些标准和制度的引进体现出使用中国国产技术及独有标准将有助于确保信息安全的思路,但信息网络是与全球互联的,如果中国的标准和制度能够兼容世界上已被广泛应用、安全性得到确认的设备和技术,则更有助于提高中国的信息安全。