

2004年10月28日

報道用資料**コダック、ソニー、キヤノンが米国で初めてのデジタルカメラ顧客満足度調査で第1位****2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査**

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 アジア・パシフィック（本社 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、価格帯によって「\$199以下」、「\$200～\$399」、「\$400～\$599」、「\$600以上」の4つのセグメントにグループ分けしたデジタルカメラの所有者を対象に顧客満足度を調べるもので、米国において今回初めて実施した。今年の調査では、2003年11月から2004年6月にかけてデジタルカメラを購入した4,260人から回答を得た。総合的なデジタルカメラの満足度は「性能」、「接続性」、「価格」、「デザイン」の4つのファクターで構成されている。

現在、主流のデジタルカメラの満足度を調査

顧客満足度ランキングでは、コダックが2つのセグメントで、またソニーとキヤノンがそれぞれ1つのセグメントで第1位になった。

「\$199以下」のセグメントの第1位はソニーで、「性能」、「接続性」、「デザイン」でセグメントトップのスコアを獲得した。ソニーの主な強みとしては、液晶ディスプレイや全体的な機能の使いやすさ、初期設定、総合的な機能性などが挙げられる。

「\$200～\$399」と「\$400～\$599」のセグメントでは、コダックが第1位になった。この2つのセグメントは合わせると米国のデジタルカメラ販売数の大半を占める。コダックは「\$200～\$399」のセグメントでは特に「性能」のスコアが高く、カメラの初期設定と使いやすさの点が高く評価された。また「\$400～\$599」のセグメントでは、「性能」と「接続性」で最も高いスコアを獲得した。「接続性」には他の装置やアクセサリへの接続のしやすさが含まれる。

「\$600以上」のセグメントでは、待望のデジタル一眼レフ（SLR）カメラを発売したキヤノンがトップに立った。キヤノンはカメラの機能や装備に関して極めて高い評価を受けた。

デジタルカメラが市場の主流になるにつれ、市場に出始めたばかりの頃に比べて技術的なことに詳しくない購入者が増えてきた。それにともない、使いやすく経済的で画像の共有や確認が容易にできる高品質なカメラが主として求められてきている。

メーカーの中にはこうした新たな消費者向けのデジタルカメラの開発に苦戦し、カメラの機能性や

使いやすさ、接続性、デザインを各顧客層に合わせることに手間取っているところもある。その点、ソニー、キヤノン、そして特にコダックは消費者からすれば革新的である。EasyShare（イージーシェア）システムで使いやすさを強調するコダックは、大衆市場をターゲットにし、そうした消費者の要望に応えた一連の製品やアクセサリーを提供しているブランドの優れた手本といえる。

また、低価格帯セグメントのカメラの所有者と高価格帯セグメントのカメラの所有者ではカメラの使用法にはっきりした違いがあることも明らかになった。高価格帯カメラの所有者は動きのある被写体の写真を数多く撮り、技術的にも上級者で、画像を共有したり掲載したりするツールとしてインターネットを使用している。これに対して、低価格帯セグメントの購入者は大部分が初めてデジタルカメラを所有する人たちで、撮る枚数も少なく、誕生日パーティーの記念写真といった静止した被写体を撮る傾向がある。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDP A、本社米国カリフォルニア州）の日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<当調査に関するお問合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-3459-1865

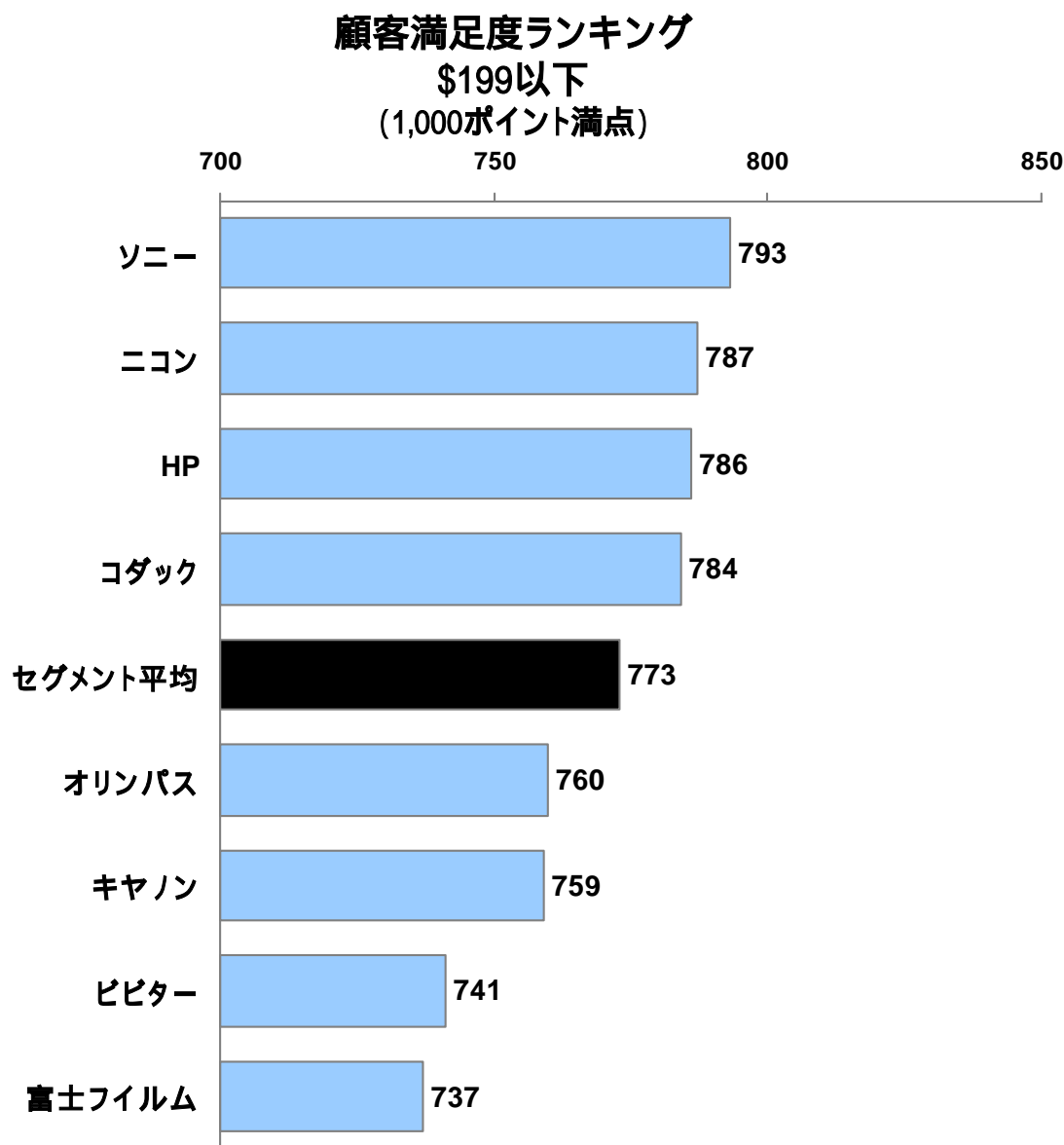
F A X： 03-3459-1810

e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM



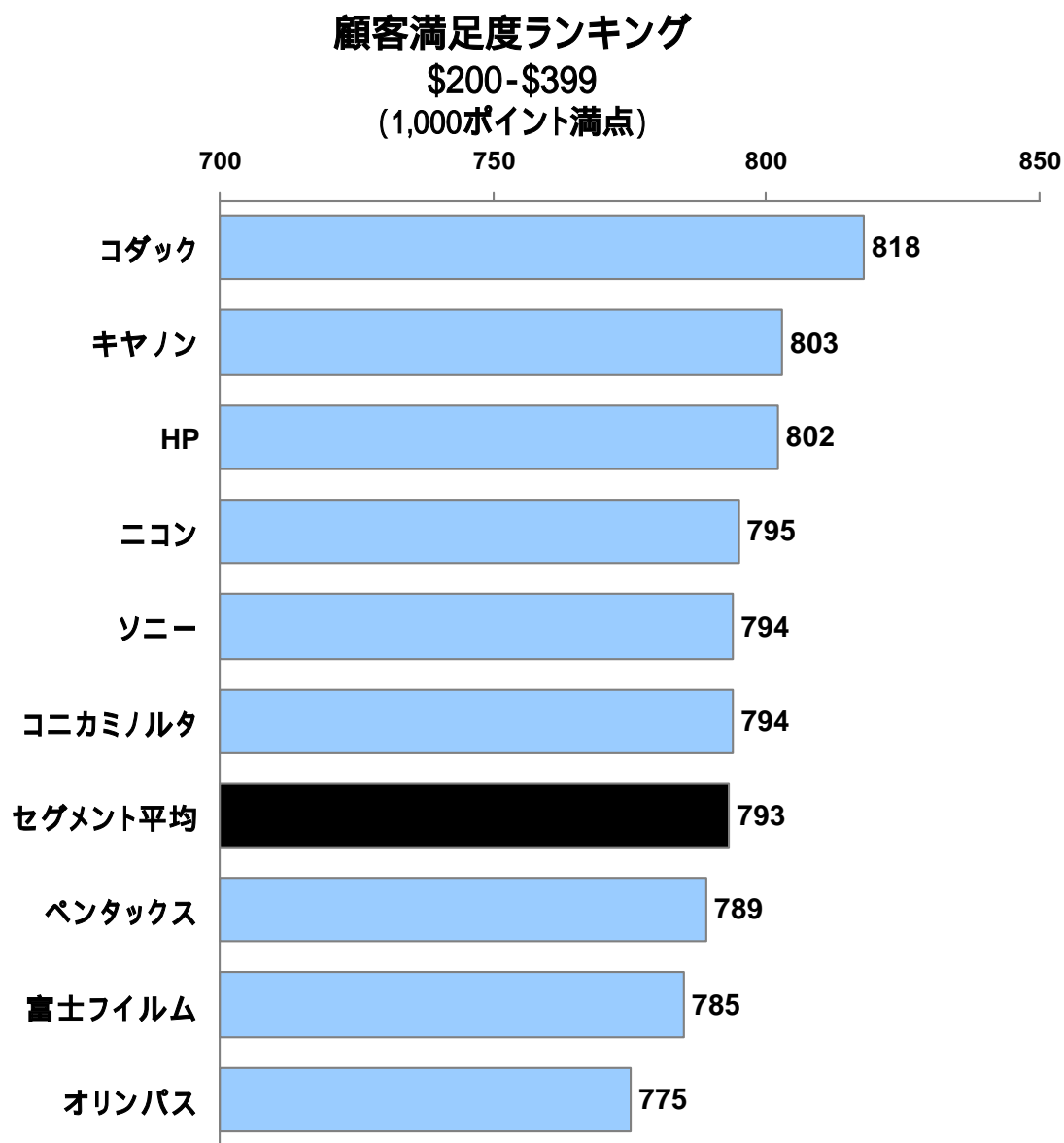
注) サムスは少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM



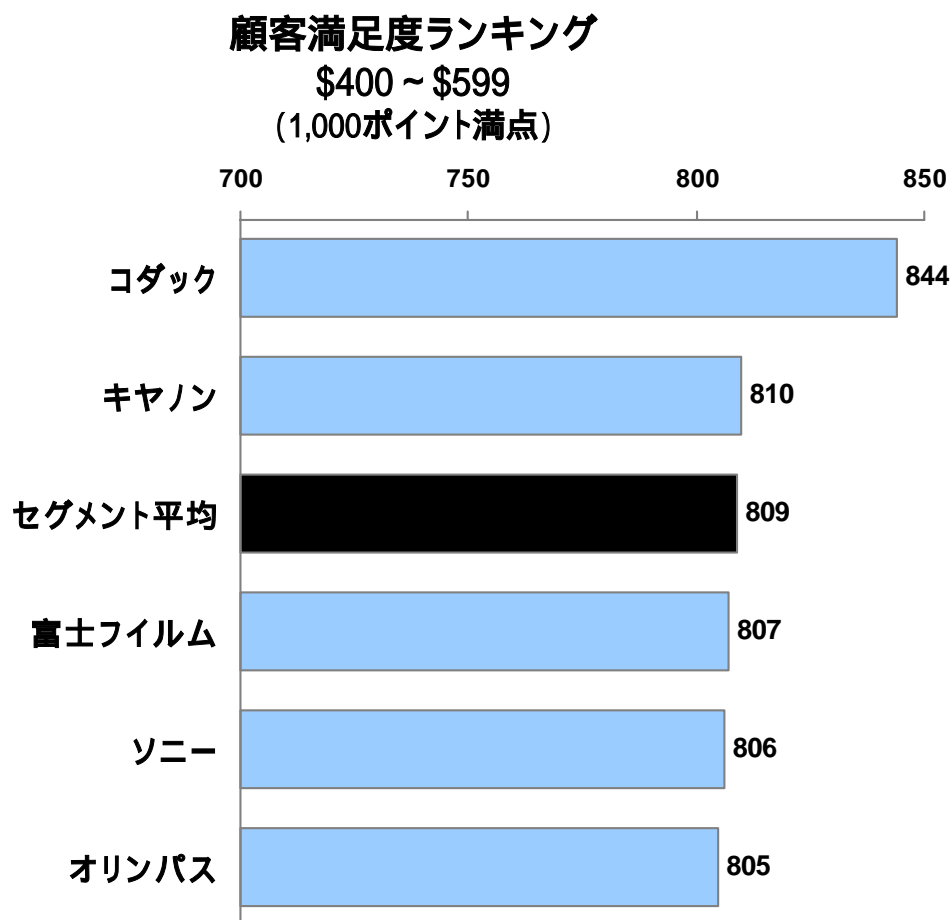
注) カシオ、パナソニック、東芝は少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM



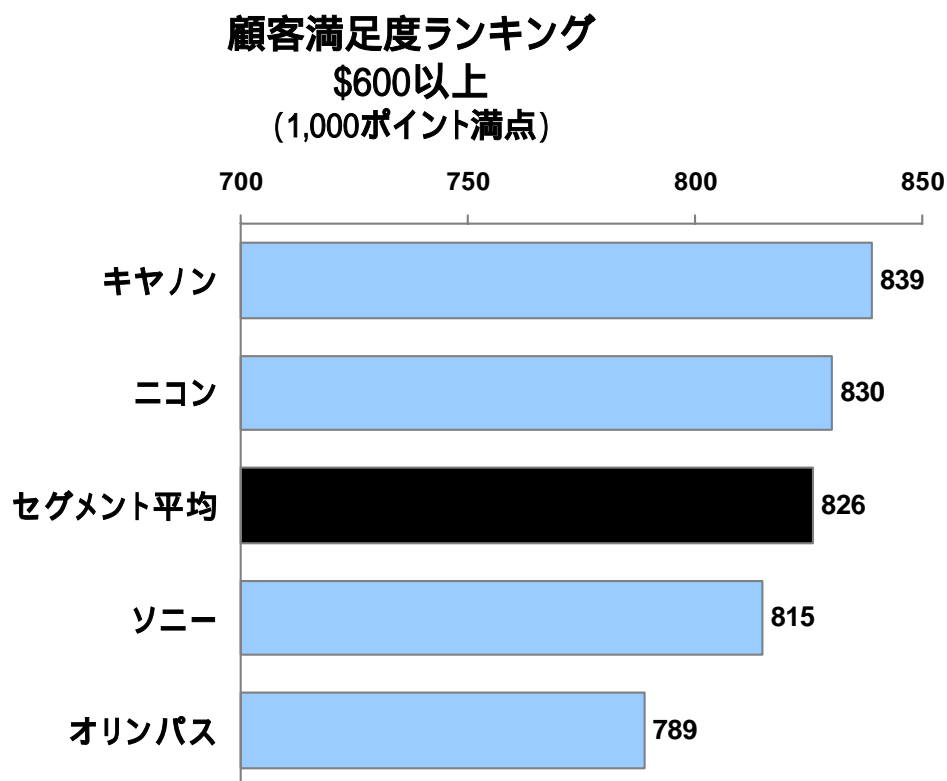
注) HP、コニカミノルタ、ニコン、ペンタックスは少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM



注) 富士フイルムとコニカミノルタは少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。