

2005年1月27日

報道用資料**米国の消費者はデジタル家電の購入の際、価格よりもサービスを重視****2004年米国大型家電販売店顧客満足度調査**

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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2004年米国大型家電販売店顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、デジタル・カメラやハイエンド・テレビを購入した人を対象に、大型家電販売店に対する顧客満足度を調べるものである。第1回目となる今回の調査は、デジタル・カメラの購入者については2004年5月～6月、ハイエンド・テレビ購入者については9月～10月にかけて実施し、9,600人以上から回答を得た。

大型家電販売店の総合的な満足度は4つのファクターで構成されており、それらは重要度順に、「販売員」、「店頭サービス」、「店舗の環境」、「品揃え」となっている。

**家電専門店が満足度で総合量販店を凌ぐ**

米国の消費者はデジタル家電購入の際、販売店に対し価格よりも販売員による専門的なサービスを重視しており、自分が行った下調べの結果に頼るより、むしろ販売店に商品や技術に関する情報を提供してほしいと考えていることが調査結果からわかった。消費者にとっては価格も重要であるが、ハイテク商品の購入時には販売店から一対一のサービスを受けられるのならば、より高い金額を支払っても構わないと考えている人が多い。

このような情報提供サービスは家電専門店で行われている。特にデジタル・カメラやハイエンド・テレビ等、失敗の可能性が高く、時間をかけてよく考える必要のある商品については、訓練を受けた経験豊富な販売員が情報を提供し手助けすることが、顧客が購入を決定するための重要なカギとなっている。このため、実際の購入経験において家電専門店は、総合量販店よりも顧客をより満足させている傾向にあり、年末商戦のような特に販売競争が激しい時期には、家電専門店は総合量販店より優位に立つことができるといえる。

顧客満足度ランキングでは、トウイーター・ホーム・エンターテイメントが第1位になった。トウイーターはデジタル家電が中心の家電専門店であり、顧客に対して一対一の対応を行っている。同社は総合的な顧客満足を構成するファクター全てで高い評価を得た。第2位には、同じく家電専門店のアルティメイト・エレクトロニクスが入った。総合量販店では、シアーズ、サーキット・シティ、

ベスト・バイが業界平均以上のスコアをマークした。

自分がどのようなものを購入したいのかを顧客が正しく理解している場合は、総合量販店でも特に問題はない。しかし商品情報の提供を求める顧客が多いなか、家電量販店も、よりパーソナルでアットホームなサービスの提供のために、家電専門店の外観や雰囲気をも真似するところも出てきている。

<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（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い合わせ先>

(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

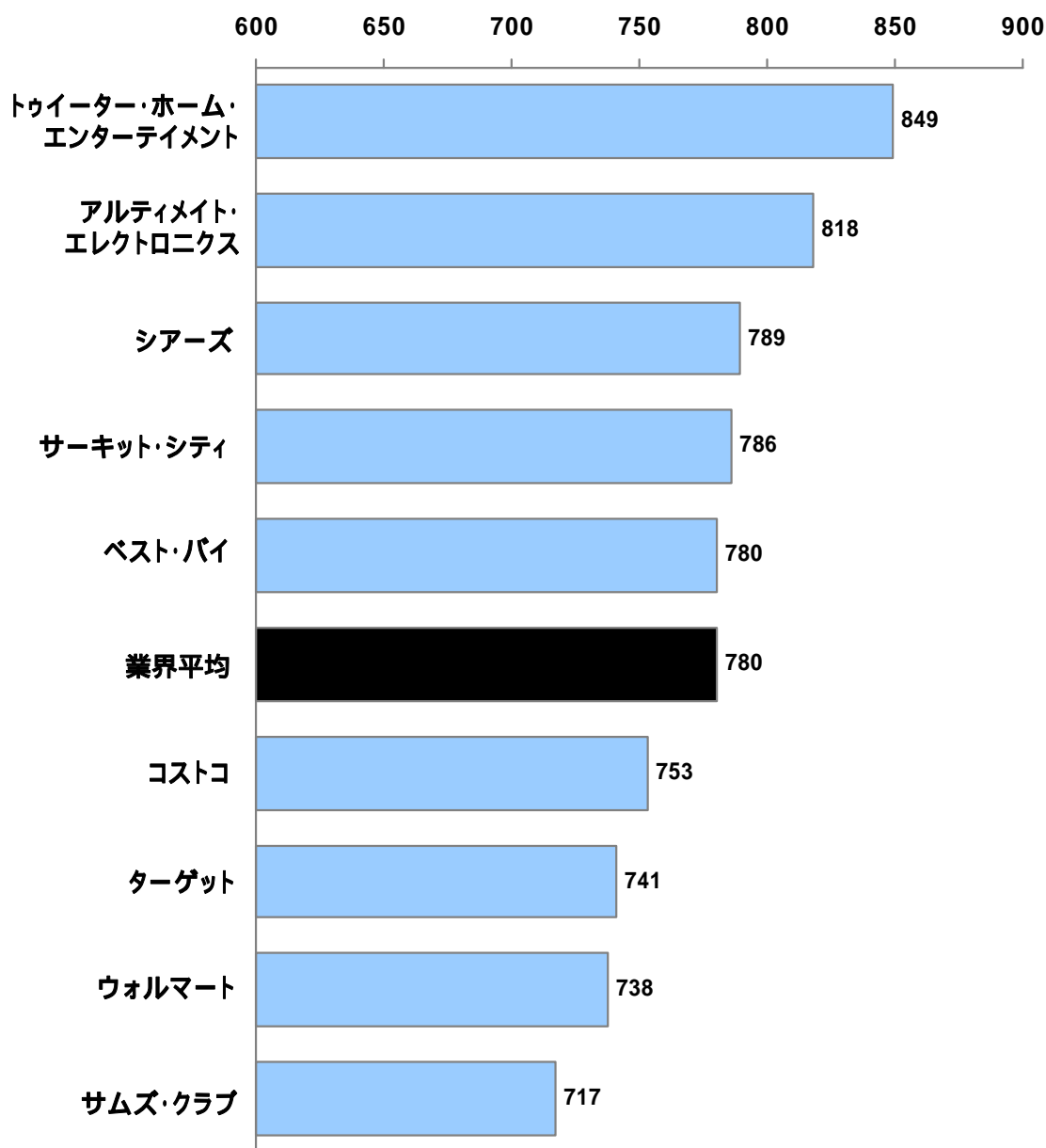
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2004年米国大型家電販売店顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) コンプUSA、フライズ・エレクトロニクス、オフィス・デポ、オフィス・マックス、ラジオ・シャック、リッツ・カメラ、ステーブルズ、ザ・グッドガイズは、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 アジア・パシフィック 2004年米国大型家電販売店顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 アジア・パシフィック 2004年米国大型家電販売店顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。