

## Press Release

報道用資料

2005年8月29日

**米国のデジタルカメラ顧客満足度調査で、コダックとソニーが首位****2005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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2005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ある。2回目となる今年の調査では、2005年1月から7月にかけてデジタルカメラを購入した4,256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。

**価格が下がり、機能とスピードが向上**

調査の結果、米国の消費者はデジタルカメラについて、価格が下がっているにもかかわらず機能とスピードが向上していると感じていることがわかった。実際、機能とスピードに対する満足度が改善しており、特に低価格帯のカメラでその傾向が見られる。また高価格帯のカメラと低価格帯のカメラの性能の差が、前年に比べて大幅に縮小している。

消費者にとって今はデジタルカメラを購入するのに最良の時期である。技術が向上し価格も下がったことで、平均的な消費者にも入手しやすくなっている。また、消費者は自分に合ったカメラを入手しており、そのことが満足度評価に表れている。現在使っているカメラに非常に満足している人は将来また同じブランドを購入する可能性が高い。カメラ・メーカーは多機能でありながらも使いやすい製品を提供するよう取り組むことが必要である。

顧客満足度ランキングでは、コダックが「\$199以下」と「\$200～\$399」の2つのセグメントで第1位となった。「\$200～\$399」セグメントでは2年連続の首位である。コダックは両セグメントで昨年に比べて総合満足度のスコアを大幅に向上させたが、特に「性能」、「接続性」、「価格」の3つのファクターで高い評価を得ている。さらに「\$200～\$399」セグメントでは「デザイン」でトップとなっている。

「\$400～\$599」と「\$600以上」の両セグメントでは、ソニーが昨年に比べて大幅な満足度向上を果たし、第1位となった。ソニーは、両セグメント共「デザイン」、「性能」、「接続性」の評価が高い。また「\$600以上」のセグメントでは「価格」でトップとなった。

また、レンズ交換式のデジタル一眼レフカメラ（DSLR）が急成長していることが調査からわかった。こうした高性能のモデルは本格的な写真家の間で特に人気があるが、一般の消費者の関心も急速に集めている。高額なモデルにのみ装備されていた機能が低価格のモデルにまで拡大している現在、デジタル一眼レフカメラが他のタイプから差別化できるのは、その特徴である交換式レンズである。デジタル一眼レフカメラは、消費者が前から持っているフィルム式一眼レフカメラ（SLR）用のレンズを使えるようになったことで、高額ではあるが消費者にとってより魅力的な製品となった。デジタル一眼レフカメラはその複雑さにもかかわらず、価格に見合った優れた製品となっており、レンズやストロボといったアクセサリー類の需要も生み出した。

調査によると、デジタルカメラの購入を決定する際にはインターネットが重要な役割を担っており、消費者は販売店のセールススタッフの勧めには頼らなくなっている。62%の購入者がカメラの購入前にインターネットを使って下調べをしている。

インターネットには消費者が希望に合ったモデルを探す際に役立つ情報が豊富にある。今やカメラ市場にはさまざまな種類のモデルがあふれており、消費者はまずカメラをどのように利用するかを考え予算を決める必要がある。インターネットや商品情報を掲載した雑誌で購入前の下調べをすると、最終的に購入したものに満足する可能性が高まる。

また、自分が写した写真を他の人に見せる際にインターネットを利用する人が増えている。インターネット上のサイトや一般の店で写真を焼き増しする人が増える一方、デジタルカメラの所有者の21%が、Snapfish.com(スナップフィッシュ)やKodakgallery.com(コダックギャラリー)といったインターネット上の写真公開サービスを利用しており、前年の16%から増加している。

デジタルカメラのメーカー別評価の詳細については、米国の消費者向けのウェブサイト(コンシューマー・センター)に掲載している。www.jdpower.com

<株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国J.D. パワー・アンド・アソシエーツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイトwww.jdpower.co.jpまで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエーツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門であるJ.D. パワー・アンド・アソシエーツ(本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィークなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界40カ国に300カ所以上の拠点を有し、2004年の売上高は53億ドルにのぼる。詳細はウェブサイトwww.mcgraw-hill.comまで。

<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

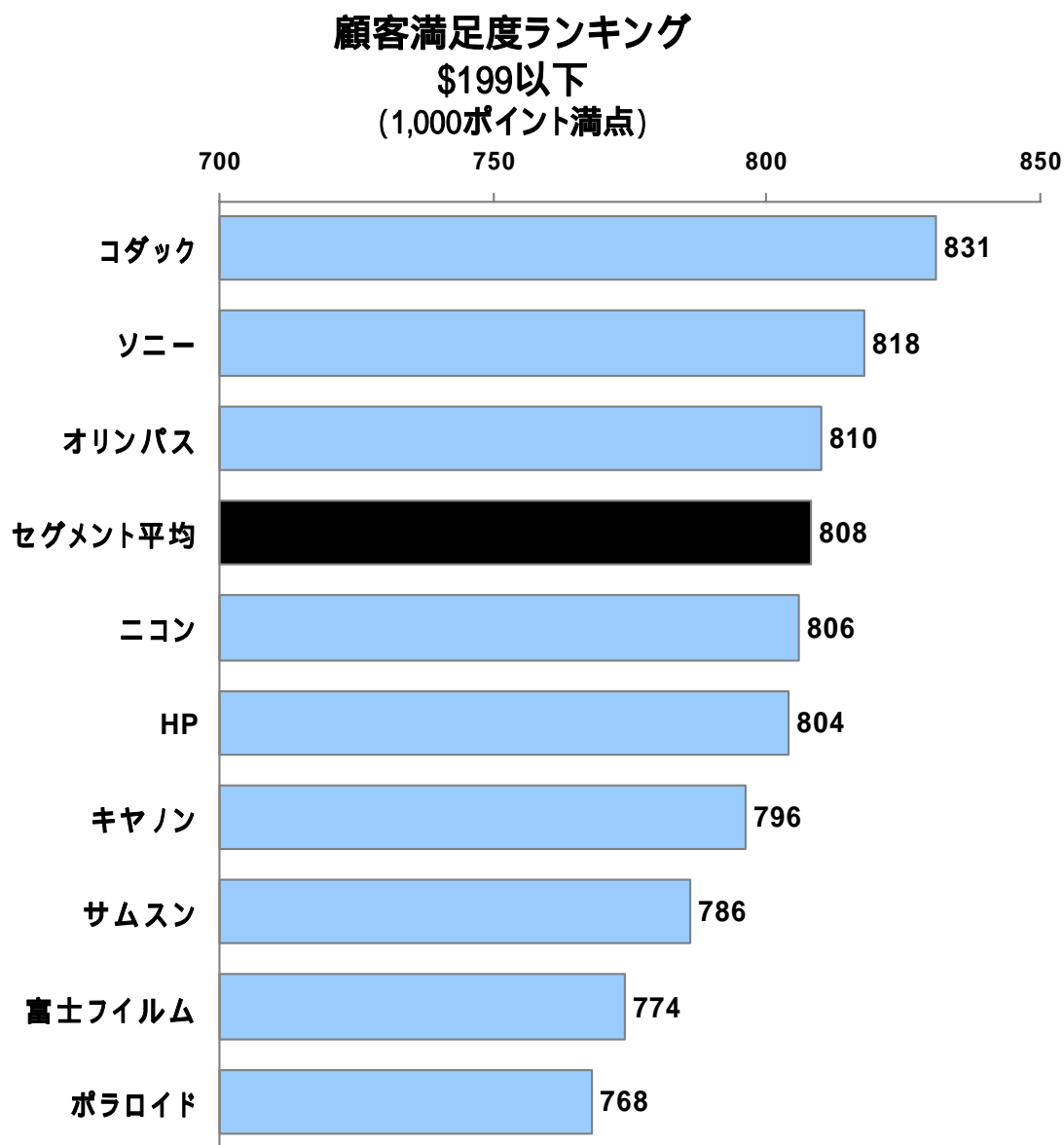
FAX： 03-3459-1810

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 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>



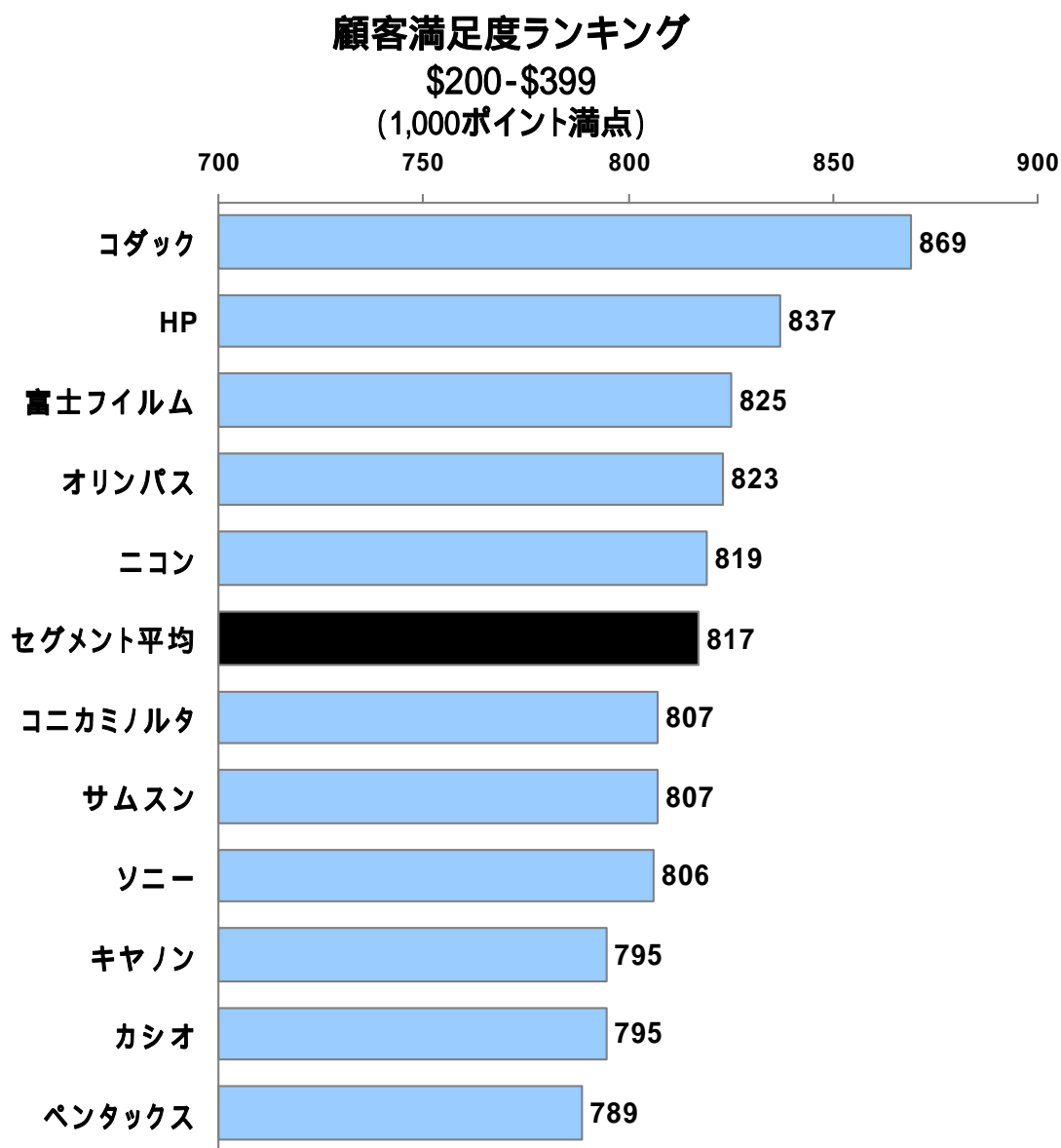
注) カシオ、コニカミノルタ、ペンタックスは少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<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・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>



注) パラロイドは不十分サンプルのため、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 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<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。

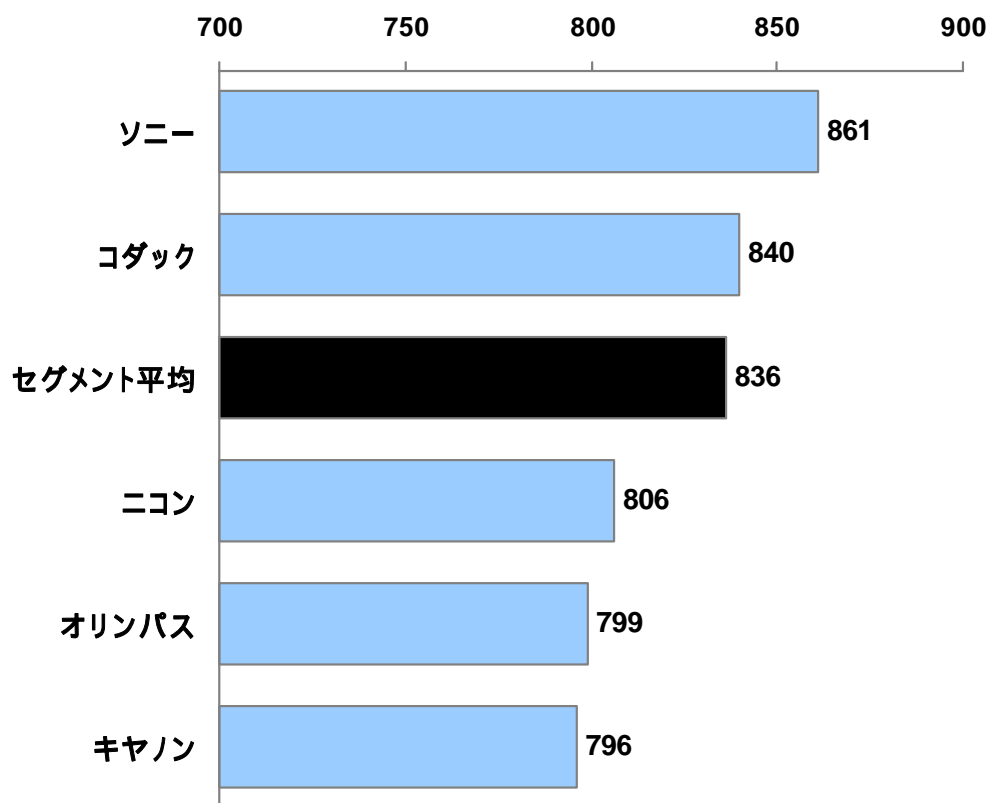
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

\$400 ~ \$599

(1,000ポイント満点)



注) カシオ、富士フィルム、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。

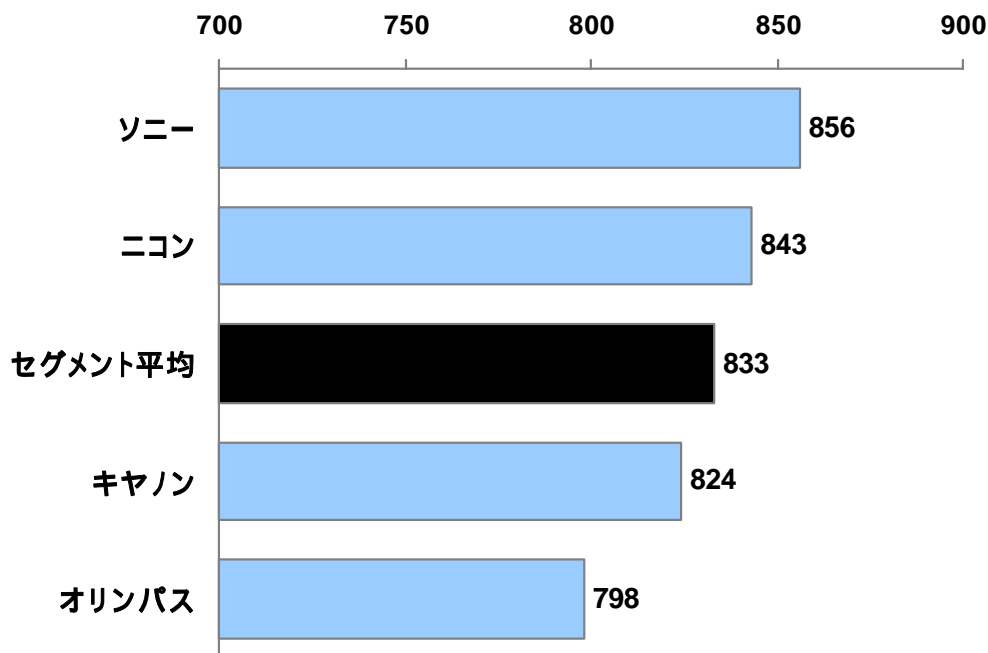
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング \$600以上 (1,000ポイント満点)



注) コニカミノルタと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 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<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・アンド・アソシエイツ 2005年米国デジタルカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。