

Press Release

報道用資料

2006年10月3日

米国のデジタルカメラ顧客満足度調査で、ニコン、コダック、キヤノン、オリンパスが首位

2006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、2006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の満足度を調べるものである。3回目となる今年の調査は2006年1月から7月にかけてデジタルカメラを購入あるいは贈られた人を対象に、7月にインターネット調査を実施し、5,800人以上から回答を得た。

デジタルカメラの総合的な満足度は「使いやすさ」、「接続性」、「機能性」、「価格」、「画質」、「デザイン」の6つのファクターで構成されている。それらに対するカメラ所有者の評価をもとに、顧客満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

モデル数の増加で製品間の違いが分かりにくくなり、ロイヤルティが顕著に低下

米国ではデジタルカメラのモデル数が増えたことで、消費者の目に製品の違いがわかりにくくなっている。そのため将来また同じブランドを購入すると回答したデジタルカメラの購入者は26%のみで、2005年の35%から減少していることがわかった。

消費者がカメラを選ぶ際に、価格や画質が強い影響力を持つことに変わりはない。しかし、製品間の違いがわかりにくい状況下では、製品の特性や機能、ブランドの評判は消費者にとってあまり重要ではなくなっている。そのような中メーカーが顧客満足度を向上させブランドロイヤルティを高めることのできる商品を提供するためには、顧客の声に耳を傾け、それに効率的に応えることが必要不可欠である。価格を競合モデルより低く設定し、プリンターは付けずにインターネット経由で写真をプリントしたり他の人に見せたりできるサービスをレンズやアクセサリと共にパッケージとして提供することが、当たり前になりつつある。

消費者はカメラ購入前に情報を得ることが非常に重要と考えており、製品情報や独立した第三者機関による批評を下調べする人が増えている。調査によると購入者の91%が購入前に何らかの下調べをしている。また、似たような製品や複雑な製品が多いため、複数の情報源を利用する人が多い。インターネットを利用している人は63%に上り、商品情報雑誌の利用（33%）のほぼ2倍だった。また家族や友人の推奨（33%）と販売店の店員の意見（27%）は同程度に利用されている。下調べに費やす時間はカメラの価格が高くなるほど多くなる。

今年の顧客満足度の業界平均スコアは2005年の816ポイントから低下し805ポイントだった。満足度が最も下がったのは初心者向けの「\$199以下」セグメントで、前年比27ポイント減だったのに対し、「\$200～\$399」と「\$400～\$599」のふたつのセグメントでは満足度にほとんど変化がなかった。「\$600以上」の高級機種種の満足度は前年から12ポイント向上した。

顧客満足度ランキングでは、「\$ 199 以下」セグメントでニコンが第 1 位となった。「画質」、「デザイン」、「接続性」での評価が高かった。第 2 位はソニーで、「機能性」で当セグメント中トップの評価を得た。

最も販売台数の多い「\$ 200 ~ \$ 399」セグメントでは、コダックが 3 年連続して第 1 位となった。コダックは 6 つのファクター中「価格」、「接続性」、「使いやすさ」、「画質」の 4 つでセグメント・トップの評価を得た。第 2 位はソニーだった。

「\$ 400 ~ \$ 599」セグメントではキヤノンが第 1 位で、「機能性」、「画質」、「価格」でセグメント中最も高い評価を得た。第 2 位に入ったソニーは「使いやすさ」、「デザイン」、「接続性」の評価が特に高かった。

「\$ 600 以上」セグメントでは、オリンパスが昨年から 63 ポイント増と当調査で最もスコアを伸ばしてトップに立った。オリンパスは特に「画質」と「機能性」のファクターの評価が大幅に向上した。ニコンが当セグメントの第 2 位だった。

また当調査では購買行動の男女差についても調べているが、女性の中では「\$ 199 以下」セグメントのカメラを購入する人が最も多かったのに対し、男性は「\$ 200 ~ \$ 399」セグメントのカメラを購入した人が最も多かった。1 ヶ月に撮影する写真の数は、男性が 109 枚で女性の 82 枚の約 1.3 倍だった。

メーカー別評価の詳細については、米国消費者向けのウェブサイト (J.D. パワー・コンシューマー・センター) に掲載している (英語のみ)。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・アソシエイ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・アソシエイツについて >

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・アソシエイツ (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、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005 年の売上高は 60 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、杉崎

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

電 話: 03-4550-8090

F A X: 03-4550-8151

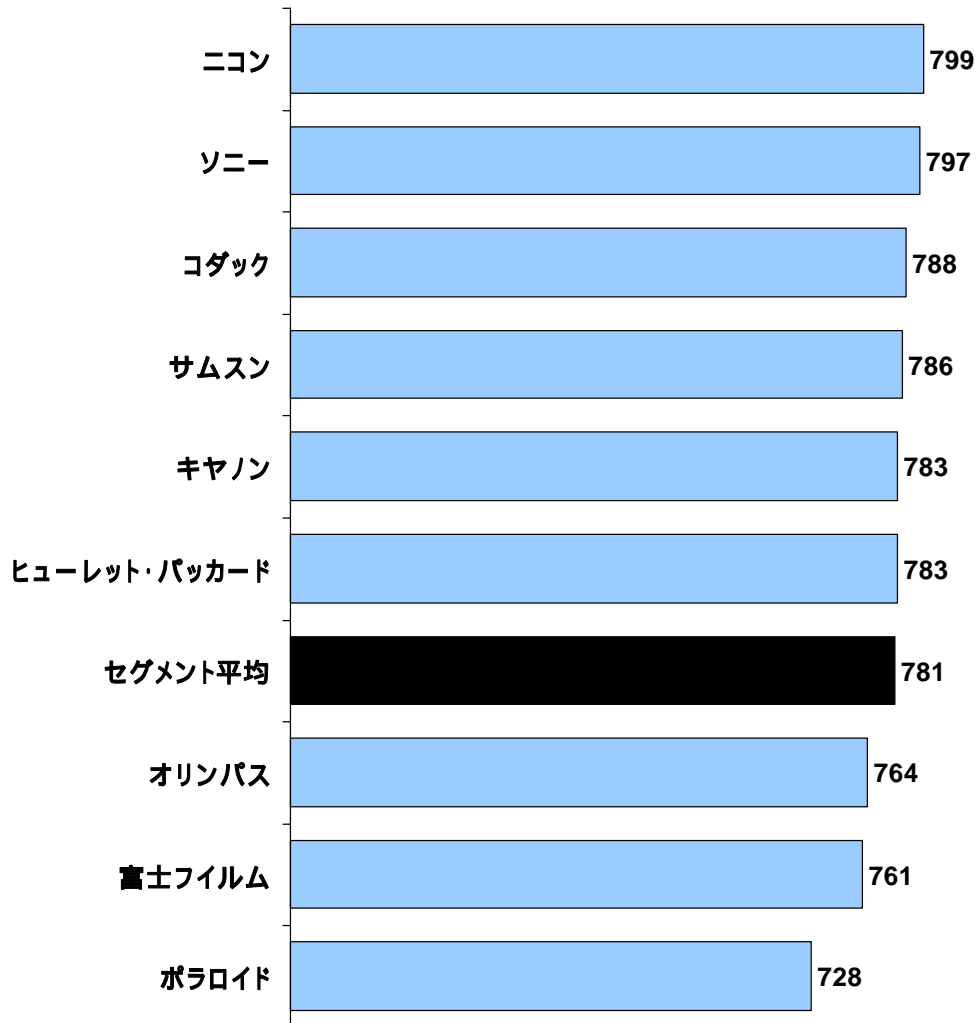
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

< 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 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング \$199 以下 (1,000ポイント満点)



注) カシオ、コニカミノルタ、パナソニック、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。

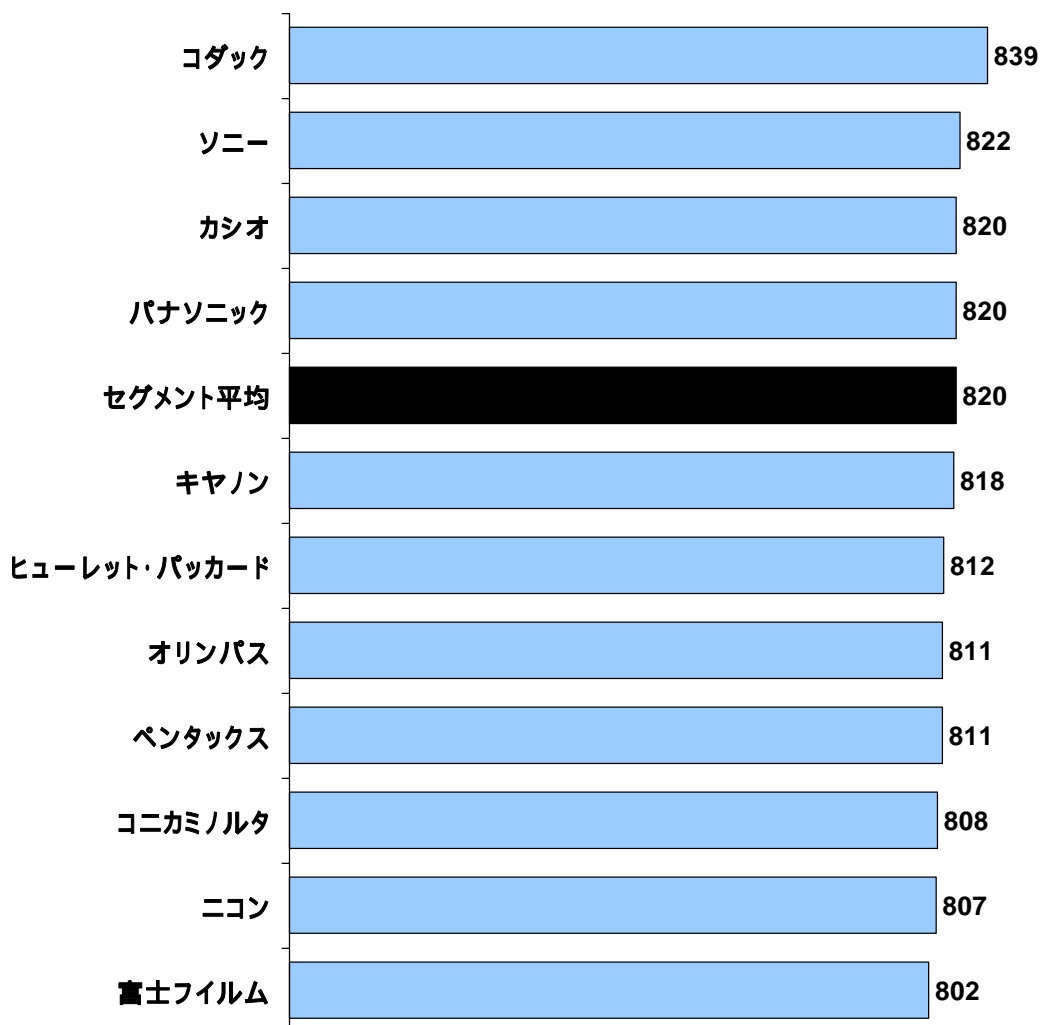
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング \$200 ~ \$399 (1,000ポイント満点)



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。

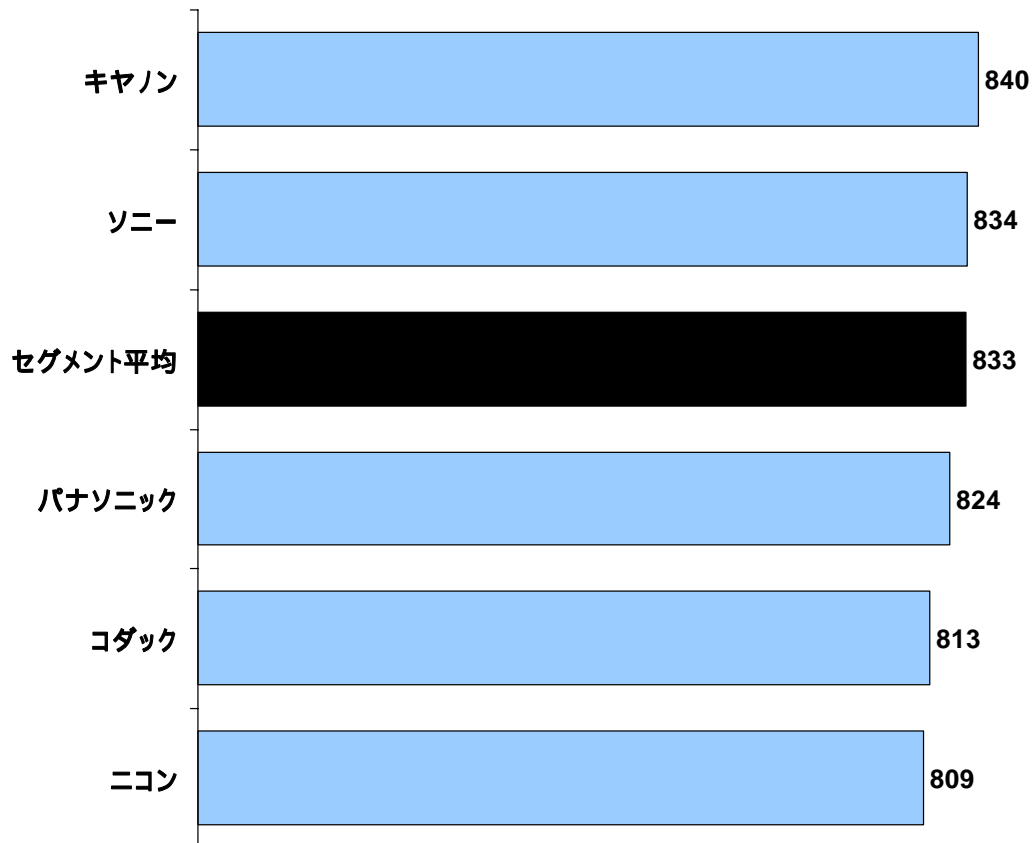
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング \$400 ~ \$599 (1,000ポイント満点)



注) オリンパ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 2006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 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング \$600以上 (1,000ポイント満点)



注) 富士フィルム、コニカミノルタ、ペンタックス、ソニー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 2006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 2006年米国デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記してください。