

Press Release

報道用資料

2007年3月16日

J.D. パワー初のデジタルカメラ満足度調査、 コンパクトではカシオ EXILIM とリコー GR DIGITAL が各部門の第1位 一眼レフではニコンが第1位

2007年日本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、2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査の結果を発表した。

J.D. パワーが日本において初めて実施する当調査は、コンパクト・デジタルカメラ 500 万画素以上～700 万画素未満部門、コンパクト・デジタルカメラ 700 万画素以上部門ならびにデジタル一眼レフカメラ部門の3部門で、デジタルカメラを実際に使用している人の満足度評価を測定するものである。

2006年1月から2007年1月の間にデジタルカメラを購入した18歳以上の男女を対象に、2006年12月から2007年1月にかけてインターネット調査を実施し、総計10,277人から回答を得た。

「機能・性能」、「画質」、「デザイン」、「操作性」、「外部機器との接続性」の5つのファクターにおける複数の詳細項目に関する顧客の評価をもとに、総合的な顧客満足度スコアを算出している。

取扱説明書のわかりやすさが顧客満足度を左右する

コンパクト・デジタルカメラの2部門では製品シリーズ別に、またデジタル一眼レフカメラ部門ではメーカー別に評価をまとめた。その結果、総合満足度ランキングは以下の通りとなった。

<コンパクト・デジタルカメラ 500 万画素以上～700 万画素未満部門>

ランキング対象となった製品シリーズ中、カシオ EXILIM が第1位となった。総合満足度スコアは1,000ポイント満点中662ポイントだった。ファクター別の評価では「機能・性能」と「デザイン」において当部門で最も高い評価を得ている。第2位はキヤノン IXY DIGITAL（659ポイント）で、「画質」、「操作性」、「外部機器との接続性」において当部門で最も高い評価を得た。第3位はソニー Cyber-shot（642ポイント）だった。

<コンパクト・デジタルカメラ 700 万画素以上部門>

ランキング対象となった製品シリーズ中、リコー GR DIGITAL が708ポイントで第1位となった。「画質」、「デザイン」、「操作性」において当部門で最も高い評価を得た。第2位はソニー Cyber-shot（692ポイント）で、「機能・性能」と「外部機器との接続性」において部門トップの評価を得た。第3位にはカシオ EXILIM（667ポイント）が入った。

<デジタル一眼レフカメラ部門>

ランキング対象となったメーカー中、ニコンが698ポイントで第1位となった。5つのファクターのうち「機能・性能」、「画質」、「操作性」、「外部機器との接続性」の4つにおいて当部門で最も高い評価を得ている。第2位はペンタックス（683ポイント）で、「デザイン」で部門トップの評価を得た。

当調査では5つのファクターそれぞれの総合満足度に対する影響度を算出・分析している。その結果、コンパクト・デジタルカメラとデジタル一眼レフカメラのいずれにおいても、5つのファクターのうち「機能・性能」に

対する評価が総合満足度に最も大きな影響を与えていることがわかった。しかし「機能・性能」に対する実際の満足度評価は、影響度が次に高い「画質」や「デザイン」に比べて低かった。

また当調査では、各ファクターの詳細項目のファクター評価に対する影響度も算出しているが、「機能・性能」では、製品取扱説明書のわかりやすさが当ファクターの満足度に対して大きな影響を持つことがわかった。しかし、この項目に対する顧客の満足度評価は「機能・性能」の他のほとんどの項目に比べて低かった。顧客の総合的な満足度を向上させるためには「機能・性能」面の改善が必要で、そのためにはユーザーの立場に立ったわかりやすい取扱説明書を提供することがカギとなるだろう。

メーカー間の画素数競争、コンパクトでは700万～800万が終着点と予測

コンパクト・デジタルカメラ、デジタル一眼レフカメラ共に、600万画素～700万画素未満のカメラでは600万画素未満のカメラに比べて総合満足度が大幅に高くなることがわかった。このことから、600万画素が満足度における分岐点であることがうかがえる。

しかし、コンパクト・デジタルカメラの場合は、700万画素を超えて画素数が増えても総合満足度の上昇は比較的小さく、画素数の高さと同様顧客満足の高さの関連性はそれ程大きくないことがわかった。これにより、コンパクト・デジタルカメラのメーカー間の画素数競争は700万～800万画素程度が終着点になるものと推測できる。

一方、デジタル一眼レフカメラの場合は、900万画素以上になると総合満足度がなお一層の高まりを見せる。また「画質」に対する満足度でも同様の傾向が見られた。デジタル一眼レフでは、画素数の向上が顧客満足度向上に強く結びつくことがわかった。

<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（NYSE: MHP）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・アソシエー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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 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

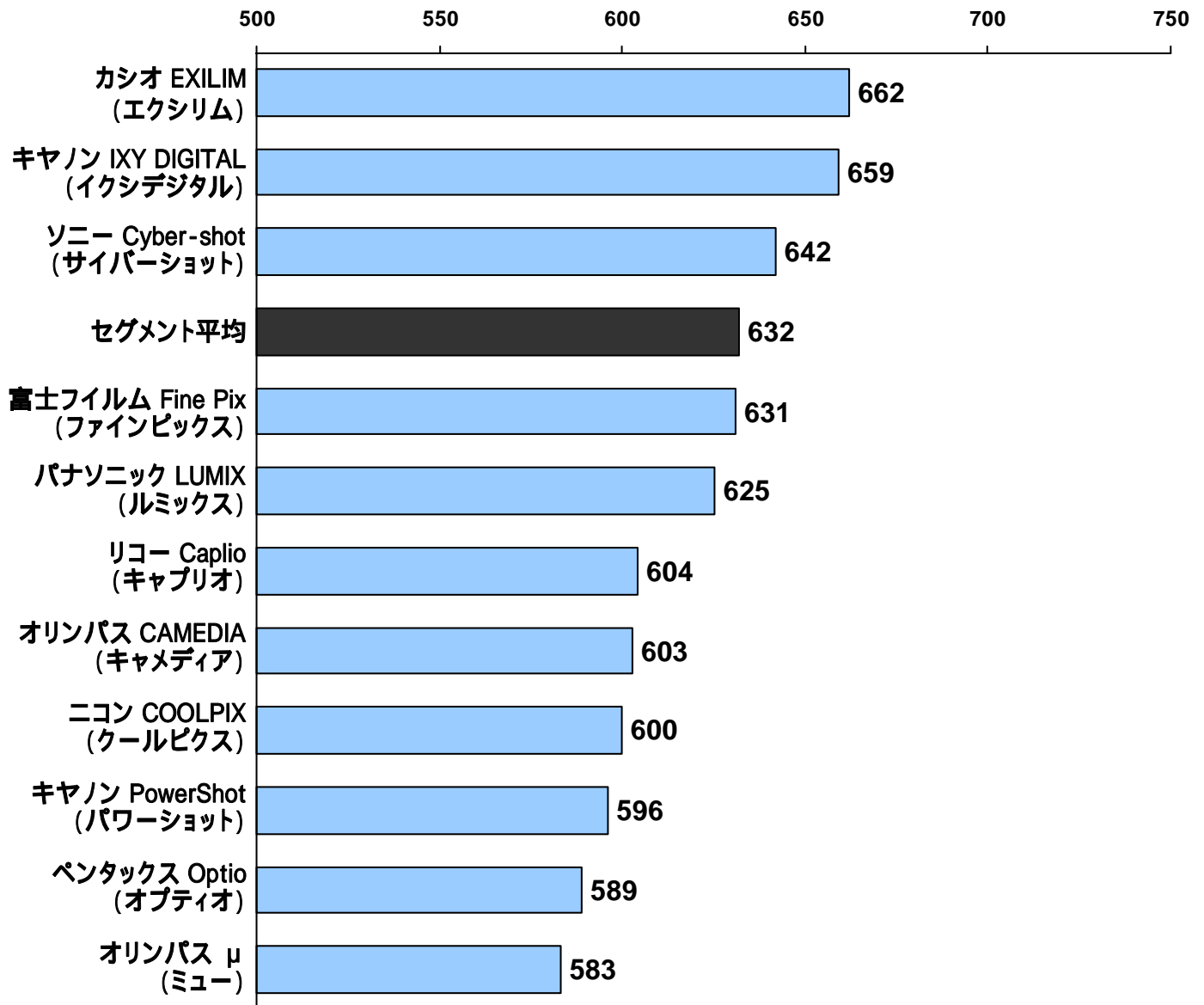
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2007年日本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 コンパクト・デジタルカメラ 500万画素以上～700万画素未満部門 (1,000ポイント満点)



注) オリンパス i:robe IR-300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。

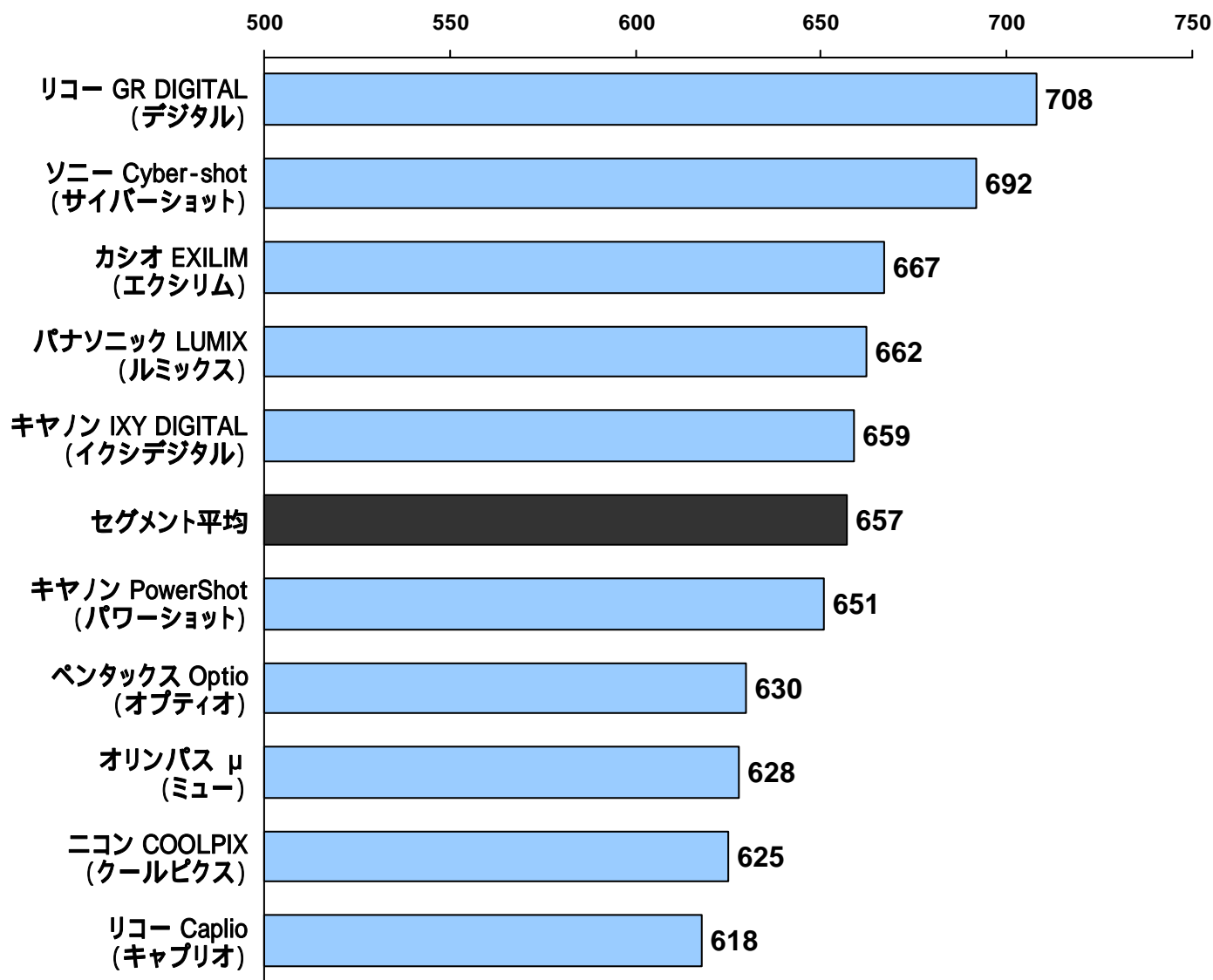
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2007年日本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 アジア・パシフィック 2007年日本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 コンパクト・デジタルカメラ 700万画素以上部門 (1,000ポイント満点)



注) オリンパス CAMELIA(キャメディア)、富士フイルム Fine Pix(ファインピックス)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。

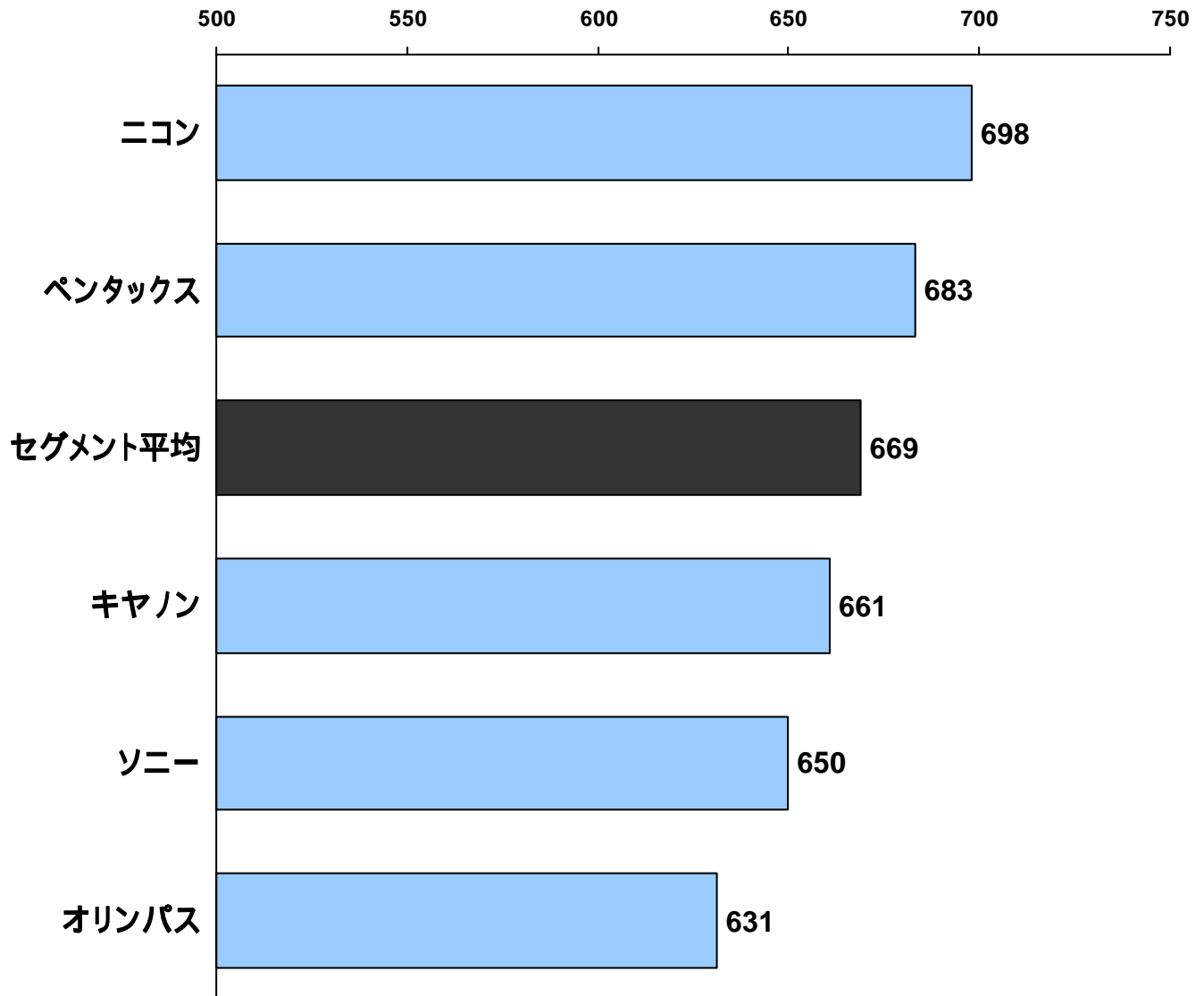
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2007年日本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 アジア・パシフィック 2007年日本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 デジタル一眼レフカメラ部門 (1,000ポイント満点)



注) パナソニック、富士フイルム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。

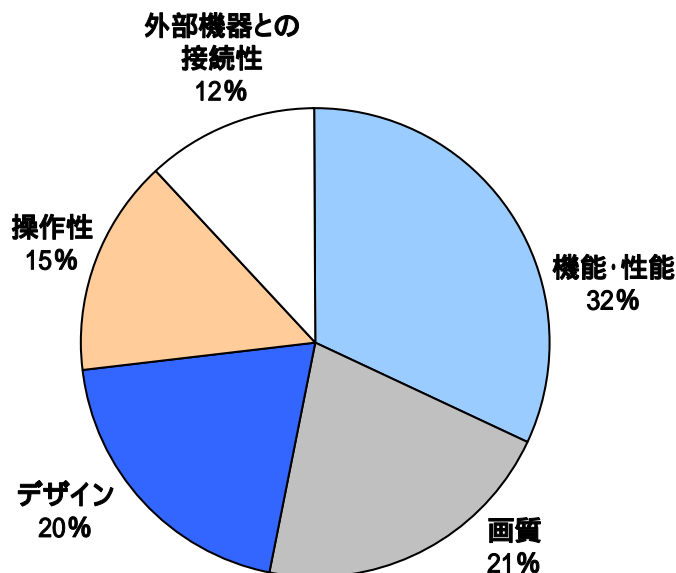
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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。

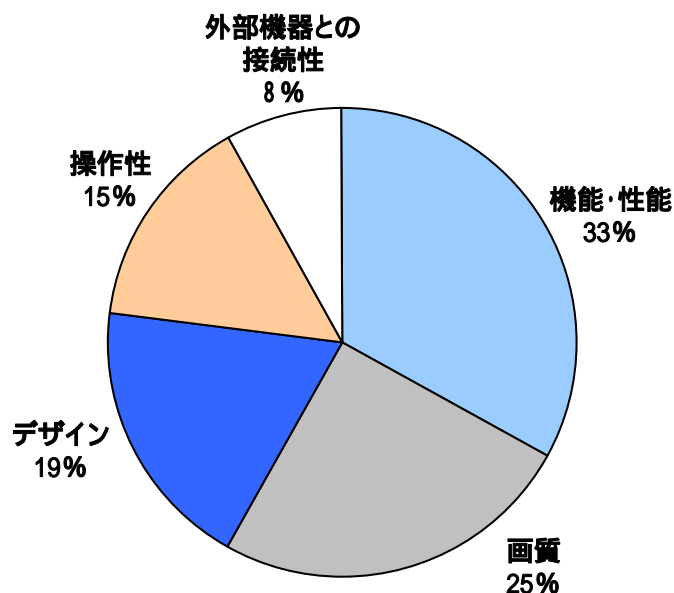
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター コンパクト・デジタルカメラ



デジタル一眼レフカメラ



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本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 アジア・パシフィック 2007年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。