

## Press Release

報道用資料

2008年8月5日

### デジタルビデオカメラの顧客満足度ランキング、 ハイビジョン画質セグメントではパナソニックが第1位、標準画質セグメントでは三洋が第1位

#### 2008年日本デジタルビデオ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：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、デジタルビデオカメラを使用する人の満足度を調査するもので、第1回となる今年の調査では、2006年5月～2008年4月の間に発売されたデジタルビデオカメラを購入した利用者に対して、2008年5月にインターネット調査を実施し、9,009人から回答を得た。7メーカーの93モデルが対象となっている。

今回の調査ではデジタルビデオカメラを2つのセグメント（HD：ハイビジョン画質とSD：標準画質）に分けてメーカー別の顧客満足度を測定しており、総合的な満足度に影響を与える複数のファクターに対する利用者の評価を元に、顧客満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

デジタルビデオカメラの満足度ファクターおよび総合満足度に対する影響度は以下のとおりである。

- ・HDセグメント：機能・性能（30%）、操作性（18%）、映像／音声品質（21%）、デザイン（32%）
- ・SDセグメント：機能・性能（27%）、操作性（20%）、映像／音声品質（18%）、デザイン（35%）

#### ◆大きさを持ち運びやすさといった“手軽さ”が満足度向上の決め手◆

各セグメントにおける総合満足度ランキングは以下の通りとなった。＜参考：3～4ページのランキング表＞

##### <HD(ハイビジョン画質)セグメント>

ランキング対象となった5メーカー中、パナソニックが総合満足度スコア655ポイントで第1位、第2位はソニー（649ポイント）、第3位は三洋（644ポイント）であった。パナソニックは総合満足度に対する影響度の最も高い「デザイン」ファクターで三洋に次いで高い評価となり、また、その他のファクターにおいてもセグメント平均同等もしくはそれ以上の満足度水準を得た結果、総合満足度第1位となった。ファクター別の満足度評価では「機能・性能」、「操作性」、「映像／音声品質」でソニー、「デザイン」では三洋の評価が最も高かった。

##### <SD(スタンダード画質)セグメント>

ランキング対象となった6メーカー中、三洋が総合満足度スコア617ポイントで第1位、第2位は日本ビクター（615ポイント）、第3位はソニー（611ポイント）であった。三洋は最も大きな影響力を持つ「デザイン」ファクターでセグメント平均を大きく上回った。「機能・性能」、「操作性」、「映像／音声品質」ファクターにおいてはソニーの評価が最も高かった。

今回の調査では、HD/SDの両セグメント共通して、“大きさ”や“持ち運びやすさ”という評価項目を含む「デザイン」ファクターで満足度の高いメーカーが総合満足度第1位となった。

セグメント別の傾向を見ると、HDセグメントでは、SDセグメントに比べ、乳幼児を持つ利用者の比率が高く、デ

デジタルビデオカメラの購入目的として乳幼児撮影をあげる利用者も多い傾向が見られた。このことから、HD 利用者は「今後数年に渡り子供の成長記録を撮影する」ことを前提に商品選びをしていることが推察される。こうした利用者の特性において、パナソニックは、乳幼児撮影時や子持ち利用者（特に母親）からビデオカメラの大きさや持ち運びやすさの評価が高く、総合満足度トップの評価につながっている。

一方、SD セグメントでは、撮影状況として「旅行先での撮影」など趣味性のものも多い。三洋は、そうした旅行先で撮影する場合に軽さや持ち運びやすさを高く評価されている。

HD/SD それぞれのセグメントにおいて、利用者特性やビデオカメラの撮影状況は異なるが、共通して、ビデオカメラの大きさや持ちやすさといった“手軽さ”が評価されており、そうしたことがビデオカメラ利用者の潜在的な期待として持たれていることが浮き彫りになったといえる。利用者の期待に適応した商品を投入できているパナソニックや三洋が、今回の調査で顧客から評価される形となった。

### ◆ハイビジョン画質ビデオカメラの小型化・低廉化が需要喚起の鍵◆

今回の調査では、HD/SD セグメント共通して、大きさや持ち運びやすさの評価が高いメーカーの満足度が高かった。ビデオカメラの小型・軽量化に対する市場の期待は今後も存続することが予想される。

又、HD 画質のビデオカメラに対する希望価格の範囲を聴取した結果、HD 画質のビデオカメラ利用者で約 8 万円から 10 万円、SD 画質の利用者で約 7 万円から 9 万円であることが明らかとなった。共通する 8 万円から 9 万円は SD 利用者層からの買換も含めた HD 画質ビデオカメラのユーザー層拡大を期待できる価格帯と考えられる。

HD 画質ビデオカメラ利用者の満足度水準は SD 利用者よりも高いだけに、今後、HD 画質ビデオカメラの小型・軽量化が進み、価格が一定水準まで低下すれば、HD 画質のビデオカメラは、新たな需要を喚起する鍵を握るといえるだろう。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<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。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](http://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。

<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&ブアーズ、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、2007 年の売上高は 68 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://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

クライアント・サービス グループ

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

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

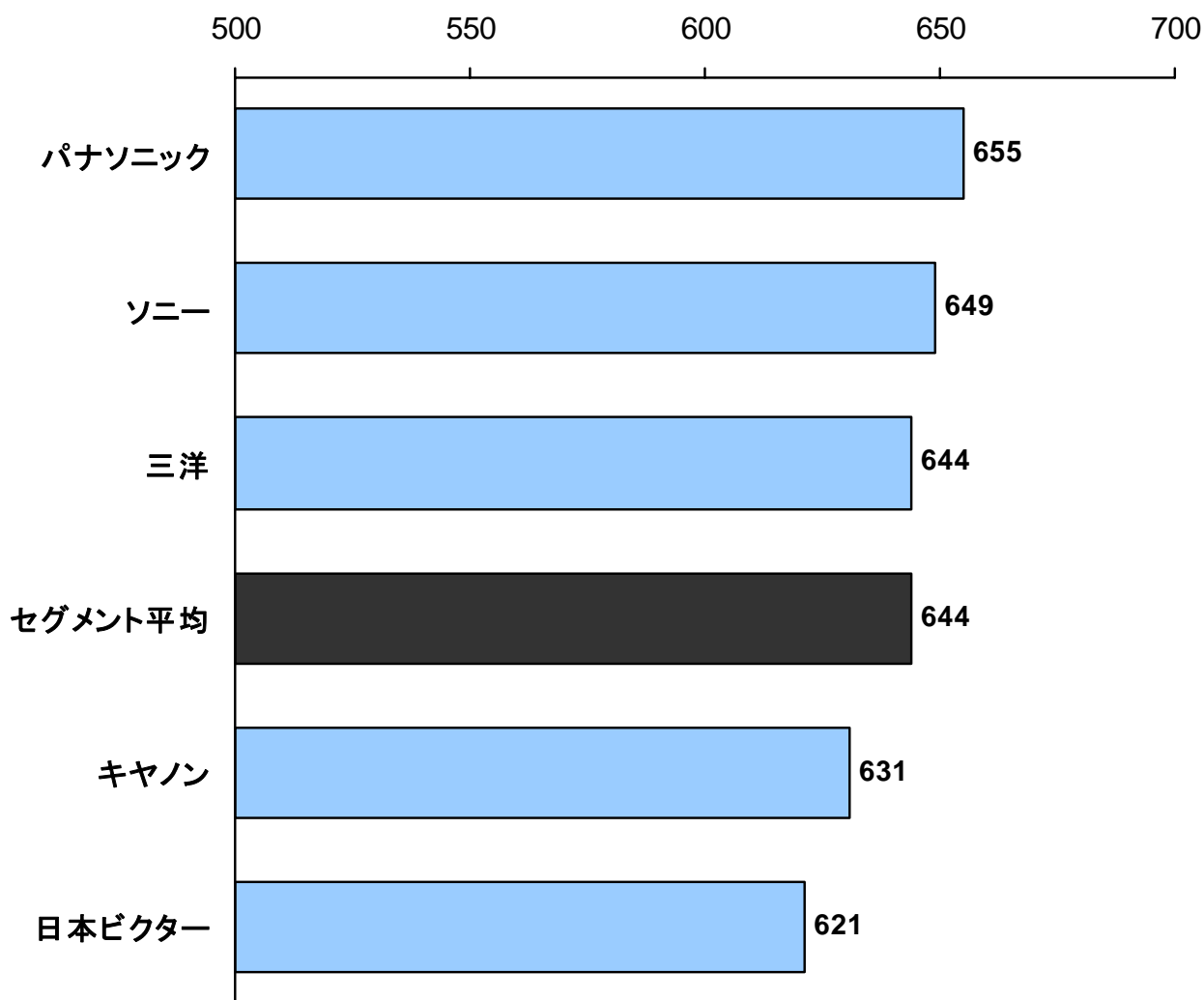
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング HD (ハイビジョン画質)セグメント (1,000ポイント満点)



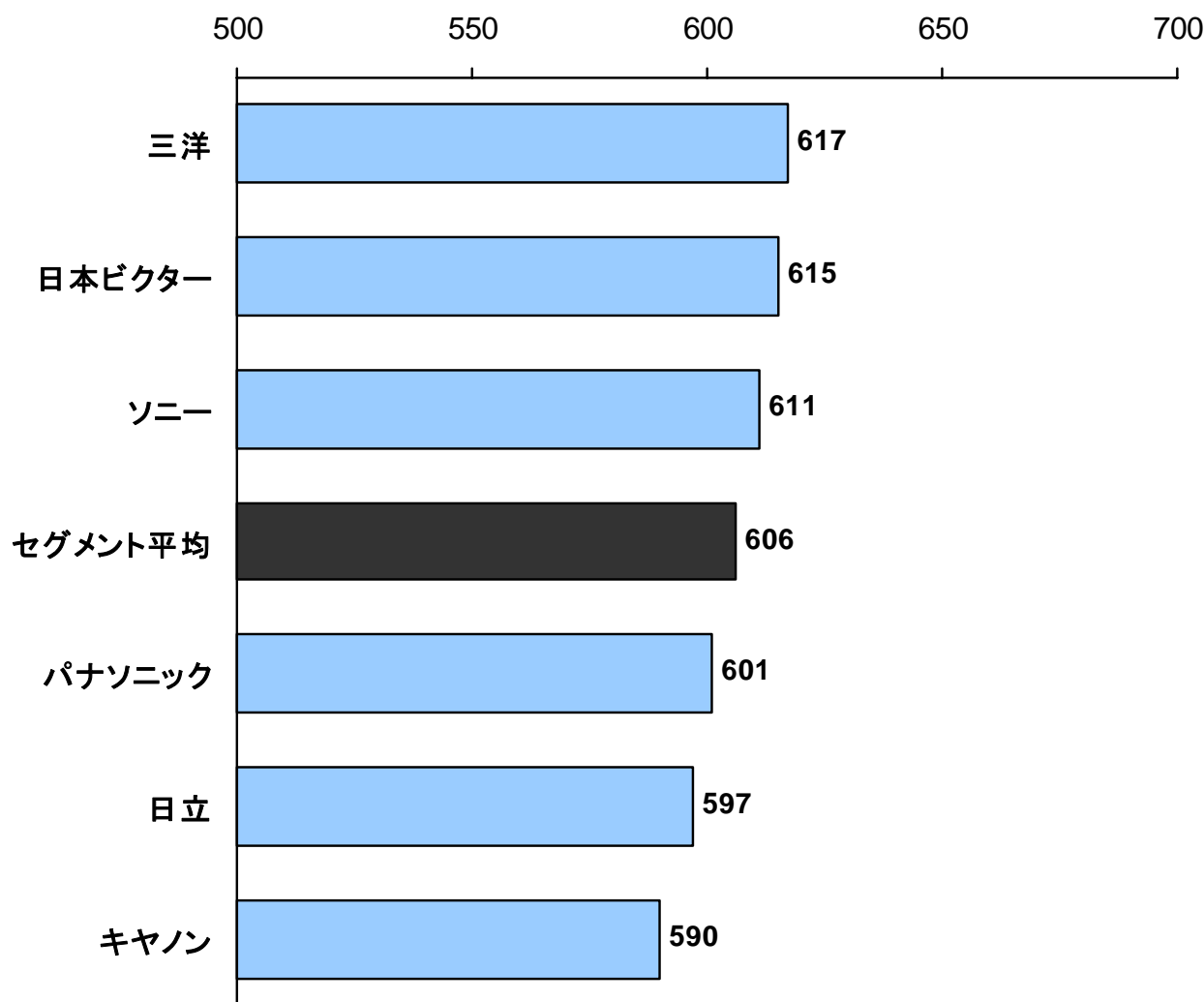
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオ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 アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング SD(スタンダード画質)セグメント (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

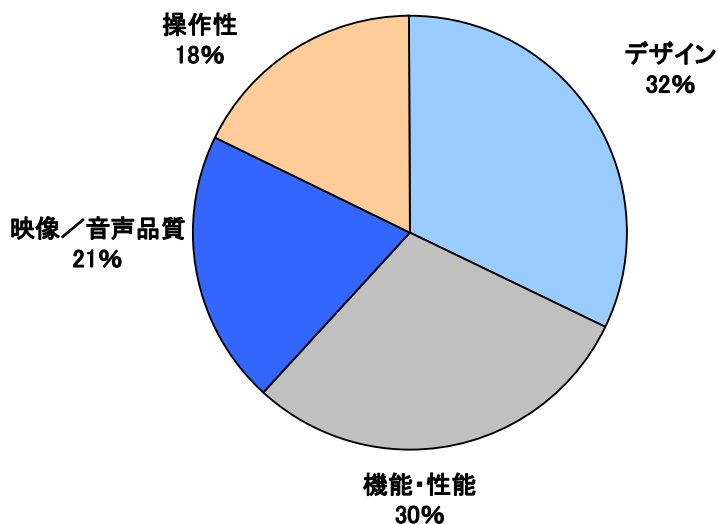
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを  
広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

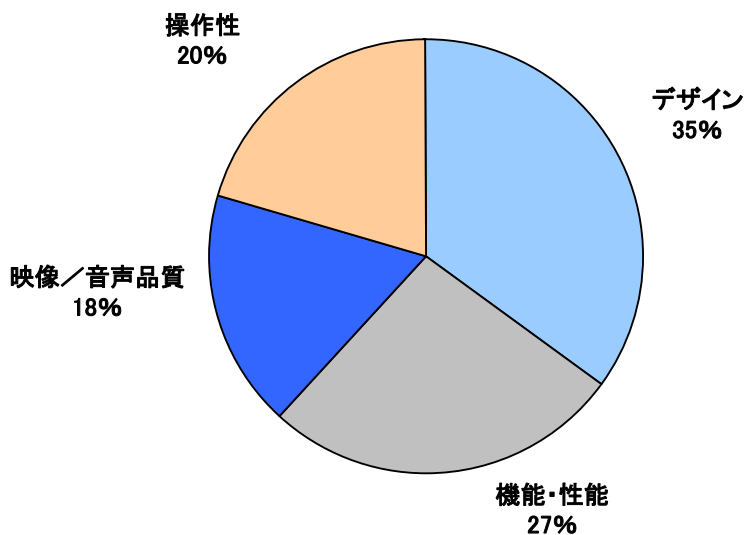
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### HD(ハイビジョン画質)セグメント



### SD(スタンダード画質)セグメント



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオ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 アジア・パシフィック 2008年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。