

Press Release

報道用資料

2008年3月17日

デジタルカメラの顧客満足度ランキング、 コンパクトはキヤノンとニコンが第1位、一眼レフではニコンが2年連続第1位

2008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：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、デジタルカメラを実際に使用している人の満足度を調べるもので、2回目となる今年より3つのセグメントにおいてメーカー別の顧客満足度を測定している。3セグメントは「デジタル一眼レフ」、コンパクト・タイプを薄さと光学ズーム倍率を基に分けた「コンパクト：スタイリッシュ」（注1）および「コンパクト：ズーム&フィーチャード」（注2）である。

注1：薄さ35mm未満かつ光学ズーム倍率10倍未満

注2：薄さ35mm以上または光学ズーム倍率10倍以上

今年の調査は2007年1月から2008年1月の間にデジタルカメラを購入した18歳以上の男女に対して、2008年1月にインターネット調査を実施し、総計15,671人から回答を得た。9メーカーの252モデルが対象となっている。

デジタルカメラに対する総合的な満足度は、「機能・性能」、「画質」、「デザイン」、「操作性」の4つのファクターにおける詳細項目に対する顧客の評価を基に算出されている（1,000ポイント満点）。＜参考：6ページの円グラフ＞

多様な機能を最大限に利用してもらうことが満足度向上の鍵

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：3～5ページのランキング表＞

<コンパクト：スタイリッシュ・セグメント>

ランキング対象となった9メーカー中、キヤノンが第1位となった。総合満足度スコアは664ポイントだった。ファクター別の満足度評価では「機能・性能」、「画質」、「操作性」において当セグメントで最も高い評価を得ている。第2位はパナソニック（653ポイント）、第3位はソニー（651ポイント）だった。ソニーは「デザイン」で、当セグメントで最も高い評価を得た。

<コンパクト：ズーム&フィーチャード・セグメント>

ランキング対象となった6メーカー中、ニコンが第1位となった。総合満足度スコアは661ポイントで、「デザイン」、「画質」、「操作性」において当セグメントで最も高い評価を得た。第2位は富士フイルム（640ポイント）、第3位はパナソニック（638ポイント）だった。「機能・性能」で当セグメント中、最も評価が高かったのはパナソニックだった。

<デジタル一眼レフ・セグメント>

ランキング対象となった5メーカー中、ニコンが第1位となった。総合満足度スコアは711ポイントで、当セグ

メントで唯一、平均スコアを上回った。また、ファクター別の満足度評価でも、すべてのファクターで当セグメントで最も高い評価を得ている。第2位は670ポイントでキャノンとソニーがランクされた。

今回の調査では、顧客満足度が高い程、顧客の再購入意向や知人への推奨意向が高まる傾向が見られた。再購入や推奨といった顧客ロイヤルティを高めるには、顧客満足度の向上がメーカーにとって必須と言える。

また、当調査では4ファクターの総合的な顧客満足度に対する影響度を算出・分析している。その結果、総じて「機能・性能」の評価が総合的な顧客満足度に対して大きな影響を与えていることがわかった。

さらに、カメラ搭載機能を状況に応じて使い分けている人の方が、機能を多く使用していない人より顧客満足度が高い傾向にあることが、当調査より明らかになっている。この傾向はコンパクトと一眼レフのいずれのセグメントにおいても共通に見られた。「機能・性能」の総合満足度に対する影響度が高い中、メーカーが顧客満足度を向上させるためには、カメラの高機能・高性能化の推進に加えて、顧客に搭載機能を最大限に利用してもらうための工夫が必要となるだろう。

*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。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。

<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 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 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

FAX: 03-4550-8151

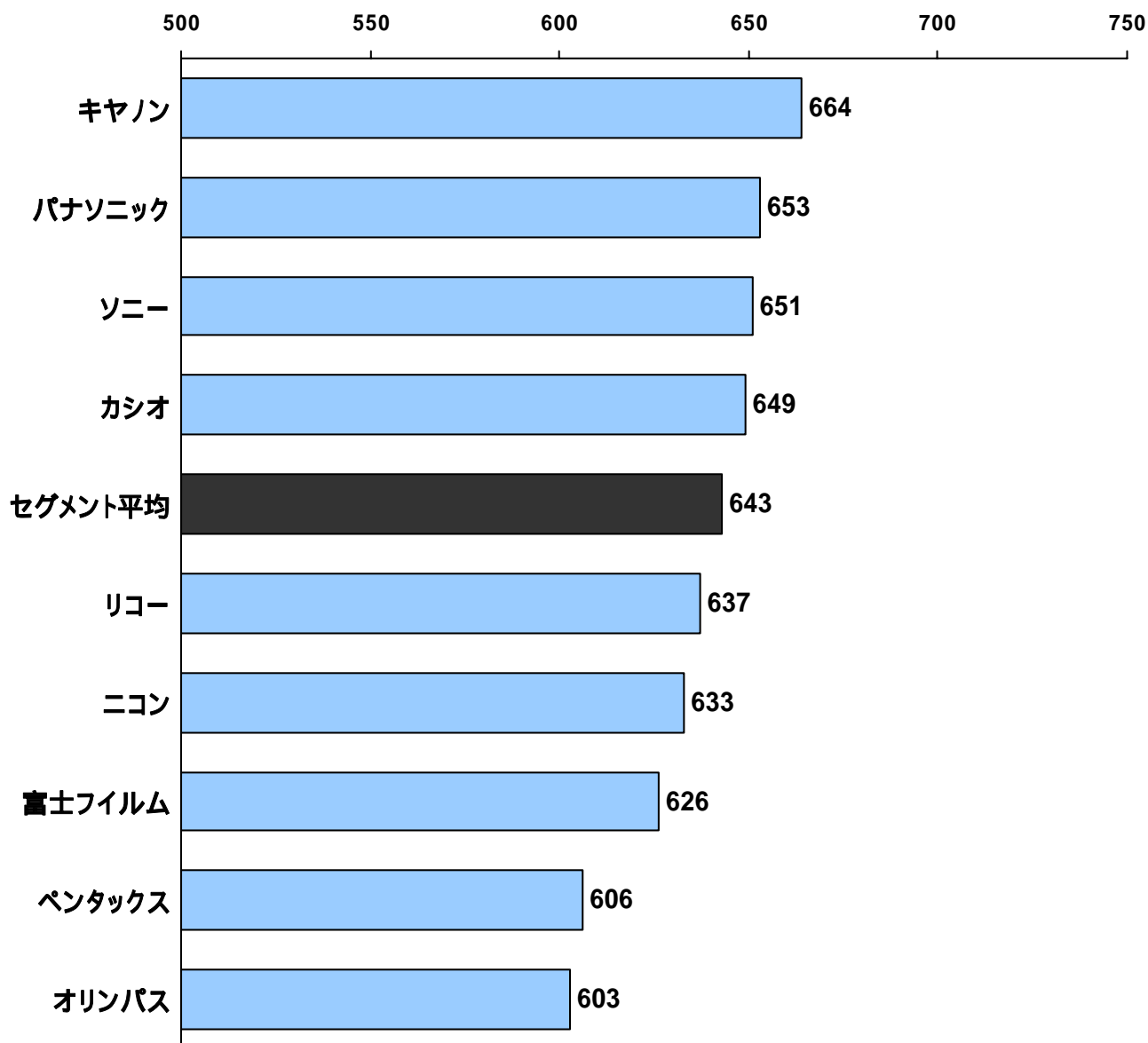
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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 2008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: スタイリッシュ・セグメント (1,000ポイント満点)



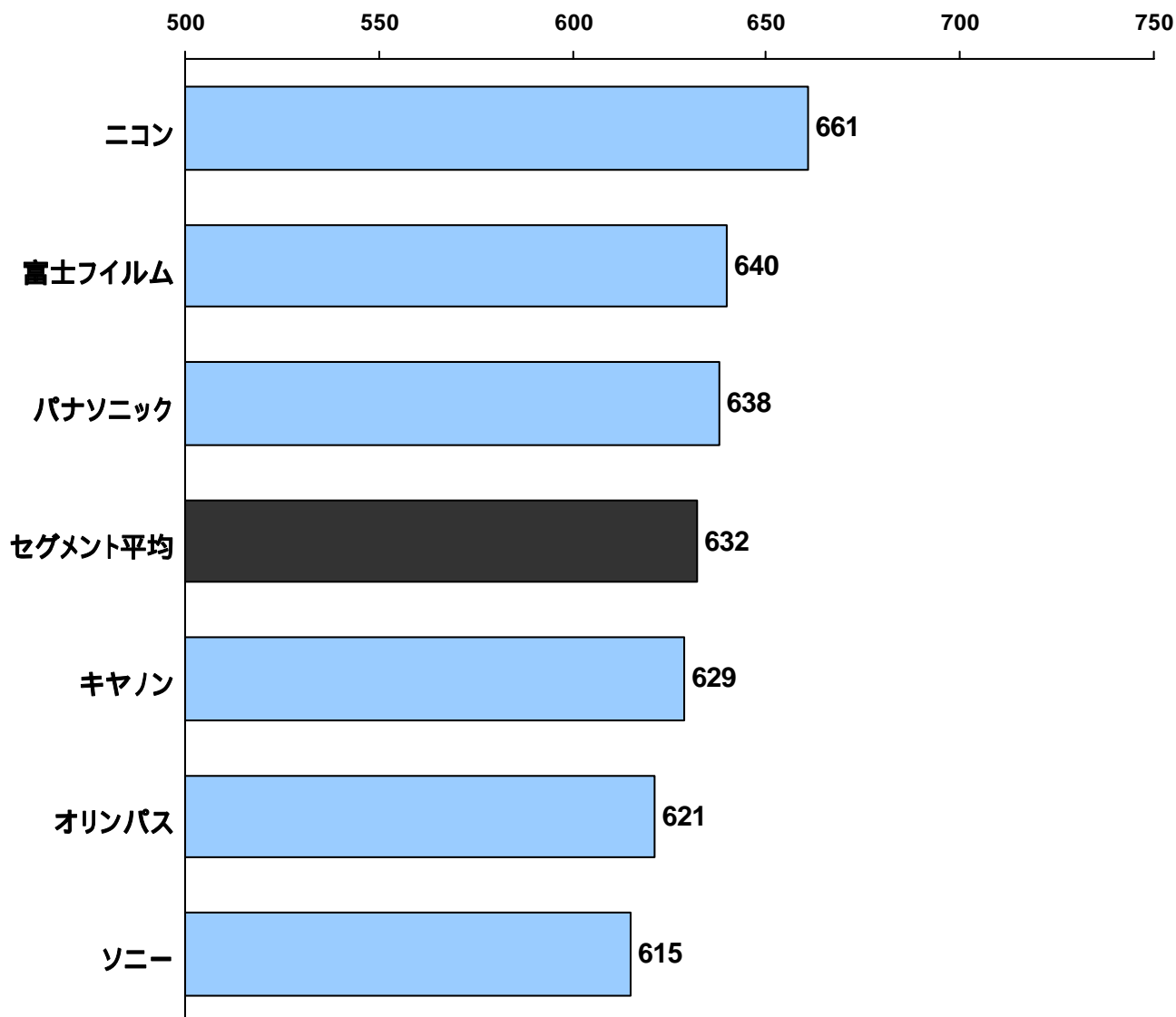
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 2008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 2008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: ズーム&フィーチャード・セグメント (1,000ポイント満点)



注) 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。

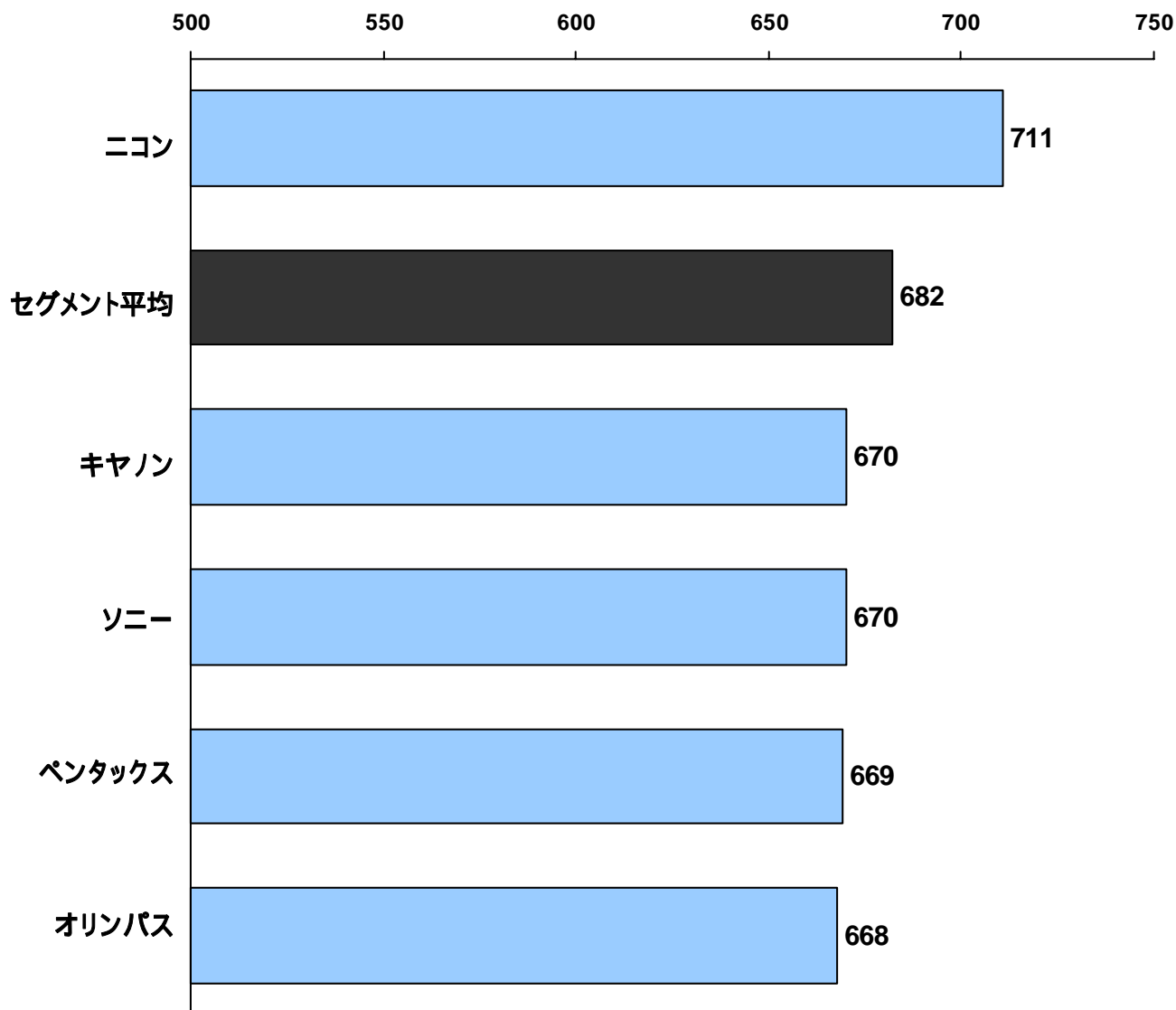
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

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 2008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 2008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・セグメント (1,000ポイント満点)



注) 富士フイルム、パナソニック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 2008年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

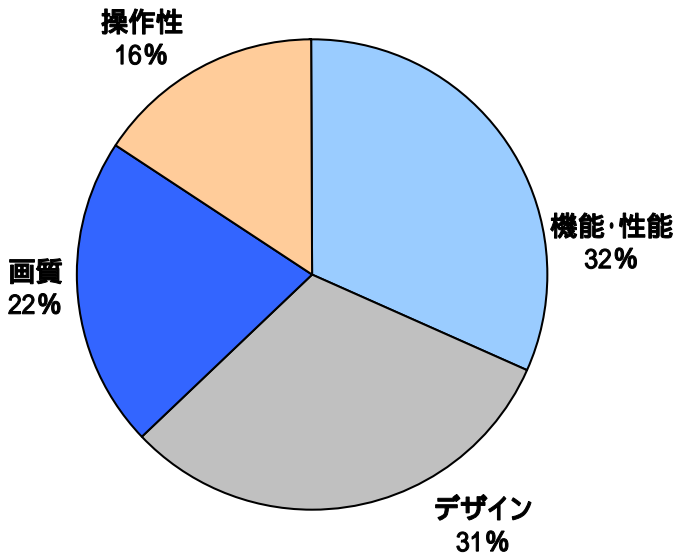
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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。

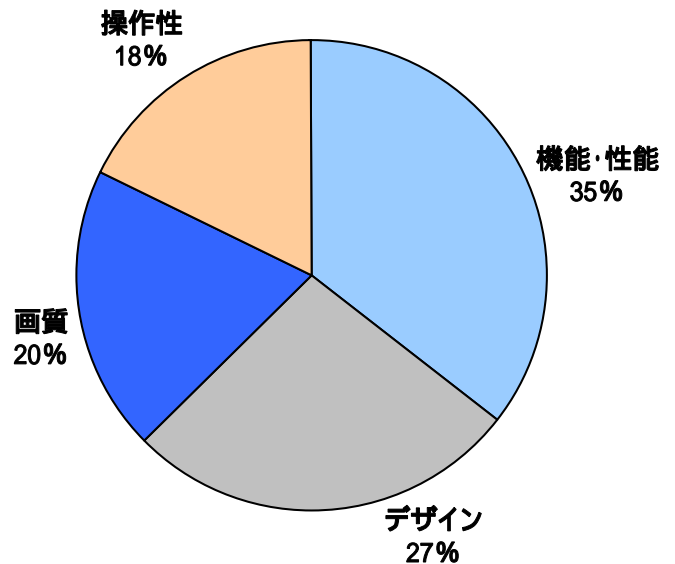
J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本デジタルカメラ顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

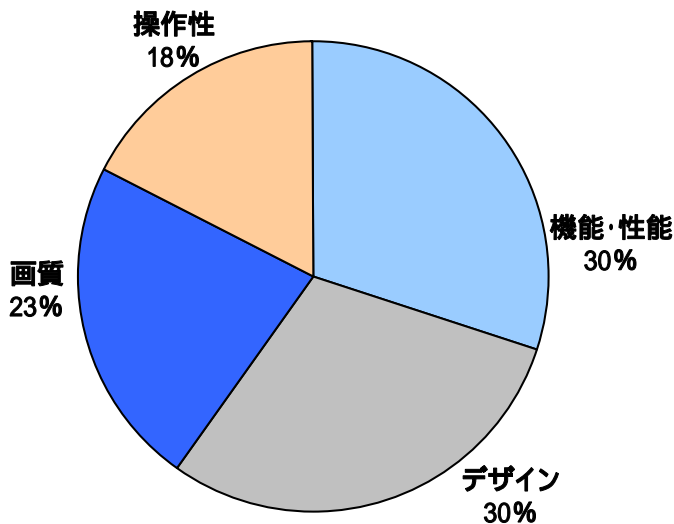
コンパクト: スタイリッシュ・セグメント



コンパクト: ズーム&フィーチャード・セグメント



デジタル一眼レフ・セグメント



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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 2008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。