

Press Release

報道用資料

2009年11月4日

ブルーレイディスクレコーダーの顧客満足度ランキング、ソニーが第1位

2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査

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、2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、ブルーレイディスクレコーダーに関する顧客満足度を測定するものである。第1回目となる今年の調査では、2008年8月～2009年8月の間にブルーレイディスクレコーダーを購入した利用者を対象に、2009年8月にインターネット調査を実施し、4,000人から回答を得た。

ブルーレイディスクレコーダーの総合的な満足度に影響を与えているのは、「機能・性能（33%）」、「デザイン（22%）」、「本体の操作性（18%）」、「映像／音声品質（16%）」、「リモコンの性能（11%）」の5つのファクターであった（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。総合満足度スコアは、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を元に算出した（1,000ポイント満点）。

顧客満足度のランキングでは、対象となった5メーカー中、ソニーが総合満足度スコア645ポイントで第1位となった。ソニーは「本体の操作性」、「映像／音声品質」、「リモコンの性能」で最も高い評価を得た。第2位はパナソニックで642ポイントと第1位のソニーとは僅差であり、ファクター別では「機能・性能」、「デザイン」がトップ評価であった。第3位はパイオニア（627ポイント）が入った。

◆ユーザーの4人に1人が不具合を実感◆

今回の調査で、ブルーレイディスクレコーダーユーザーのうち不具合経験率は26%と、4人に1人が何らかの不具合を感じていることが明らかとなった。「起動に時間がかかりすぎる」という指摘が半数以上を占め、不具合内容の中では最も多く、次いで「録画ができない」「電源が入らない／切れない」など基本的な操作での指摘が多かった。こうした不具合指摘は、ビデオ・DVDレコーダーからの買い替え層で多く見られた。従来型のレコーダーからの買い替えユーザーは、以前の機器に比べ不具合が多いと感じている。また、不具合を経験したユーザーの満足度は、未経験者に比べ30ポイント以上低く、そのメーカーブランドの次回購入意向も低い傾向にあった。

ブルーレイディスクレコーダーは、映像品質の評価は高いものの、操作性やリモコンの評価は相対的に低い。こうした満足度の状況に加え、基本的な操作上で不具合を感じているユーザーが4人に1人もいるということは、今後とも製品を改善し完成度を高めていくことが必要だといえる。

*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・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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、2008年の売上高は64億ドルにのぼる。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

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

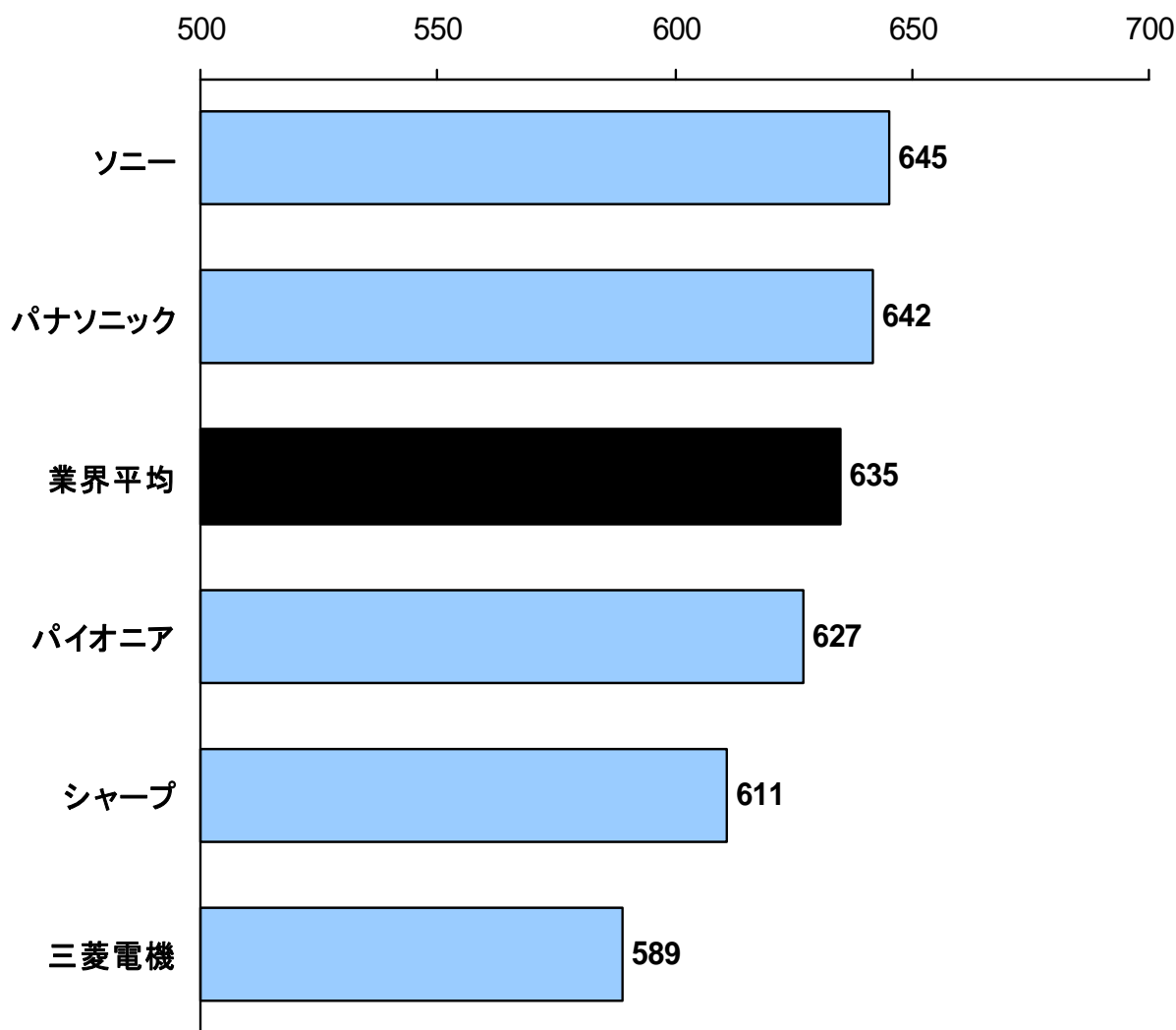
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



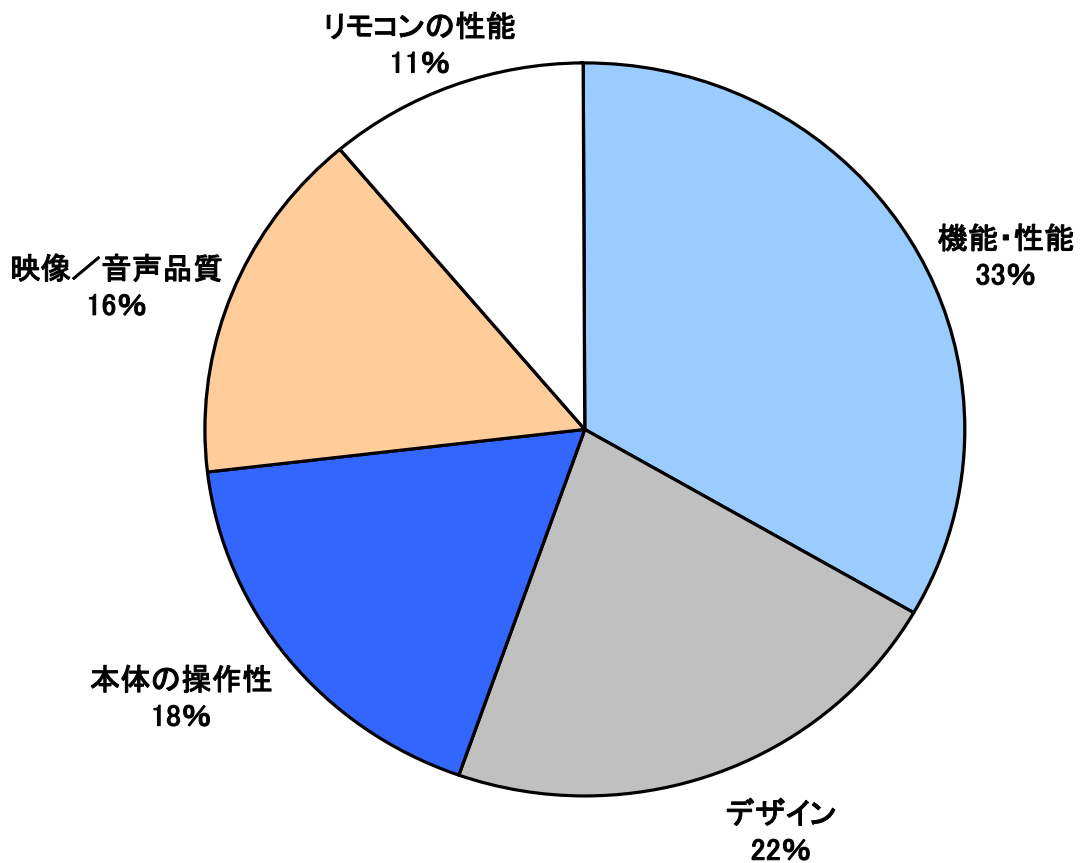
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査SM

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 2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック
2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



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 2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査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 2009年日本ブルーレイディスクレコーダー顧客満足度調査SM)を明記して下さい。