

Press Release

報道用資料

2009年11月4日

薄型テレビの顧客満足度ランキング、ソニーが第1位

2009年日本薄型テレビ顧客満足度調査

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 ラバーズ、略称：J.D. パワー）は、2009年日本薄型テレビ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、30インチ以上の薄型テレビ（液晶／プラズマ）の顧客満足度を測定するものである。第1回目となる今回の調査では、2008年8月～2009年8月の間に薄型テレビを購入した利用者に対して、2009年8月にインターネット調査を実施し、6,000人から回答を得た。

薄型テレビの総合的な満足度に影響を与えているのは、「デザイン（28%）」、「機能・性能（25%）」、「映像／音声品質（23%）」、「テレビ本体の操作性（13%）」、「リモコンの性能（10%）」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7メーカー中、ソニーが総合満足度スコア660ポイントで第1位となった。ソニーは「デザイン」、「テレビ本体の操作性」、「リモコンの性能」ファクターで最も高い評価であった。第2位はパナソニックで656ポイント、第3位はシャープ（643ポイント）であった。ファクター別の満足度評価では「機能・性能」ではパナソニック、「映像／音声品質」では日本ビクターの評価が最も高かった。

◆薄型テレビは、音声・製品品質に改善の余地◆

今回の調査では、薄型テレビのデザインや機能・性能、映像・音声品質、操作性、リモコンなどの領域で評価を聴取している。こうした様々な領域の中、薄型テレビは映像関連の評価に比べ、相対的に音声品質に関わる評価が低いことが明らかとなった。“音質”や“音の臨場感”“音量”といった評価が低いとともに、“スピーカーの位置”といった音質に関わるデザイン・設計面の評価も低かった。映像パネルが薄型化する中で、映像品質に比べ、音声品質の向上が追いついていない状況が見て取れる。

一方で、ユーザーの5人に1人（20%）が何らかの不具合を感じており、その内容としては、映像・画面関連の指摘が最も多く、その他には「起動が遅い」「リモコンが操作できない」といった指摘が多く見られた。

昨今、販売台数の増加が著しい薄型テレビだが、音声品質や製品不具合に改善の余地はある。各社共に今後、薄型テレビの製品全体の品質をバランスよく改善していくことが望まれる。

*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

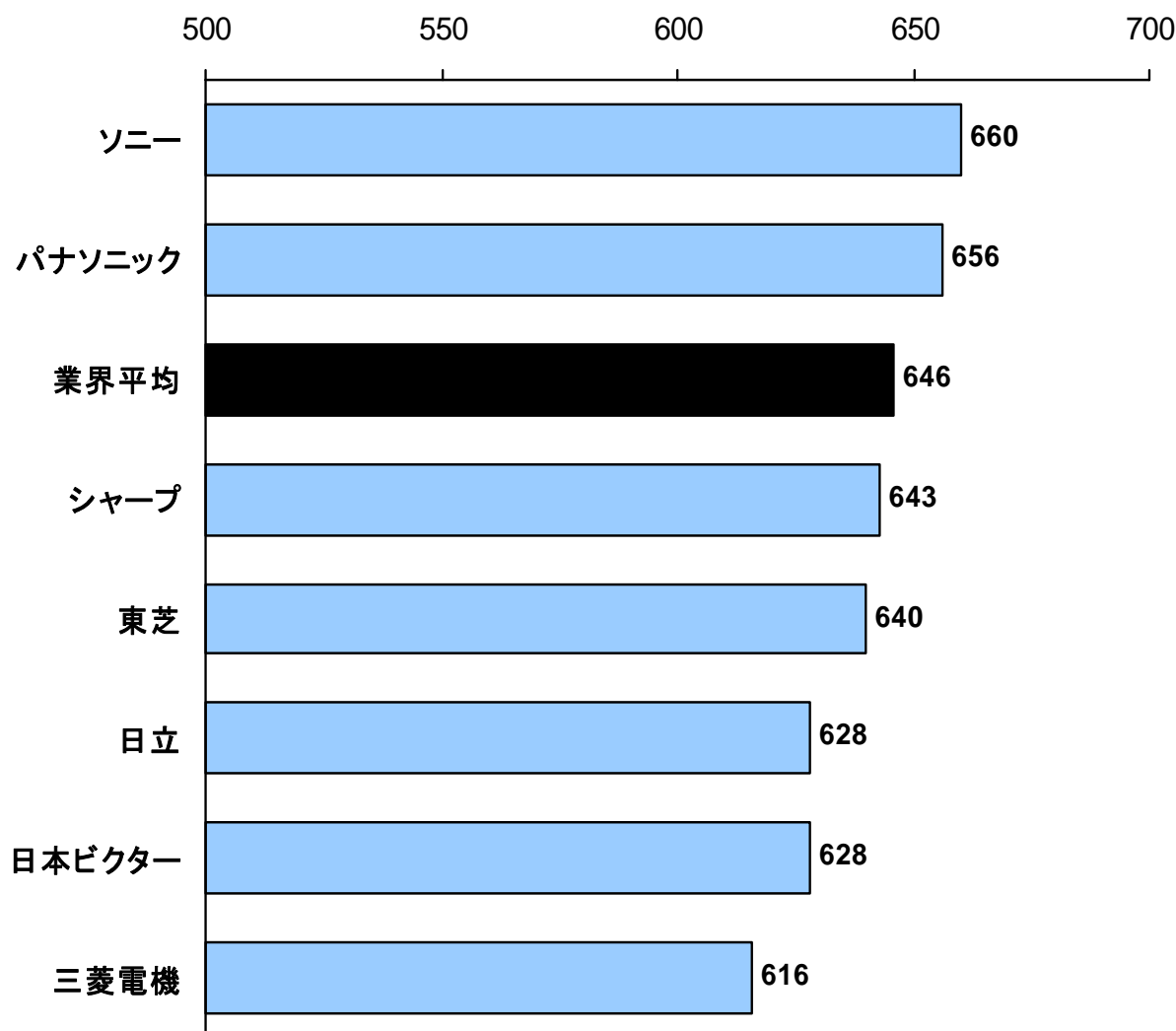
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本薄型テレビ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



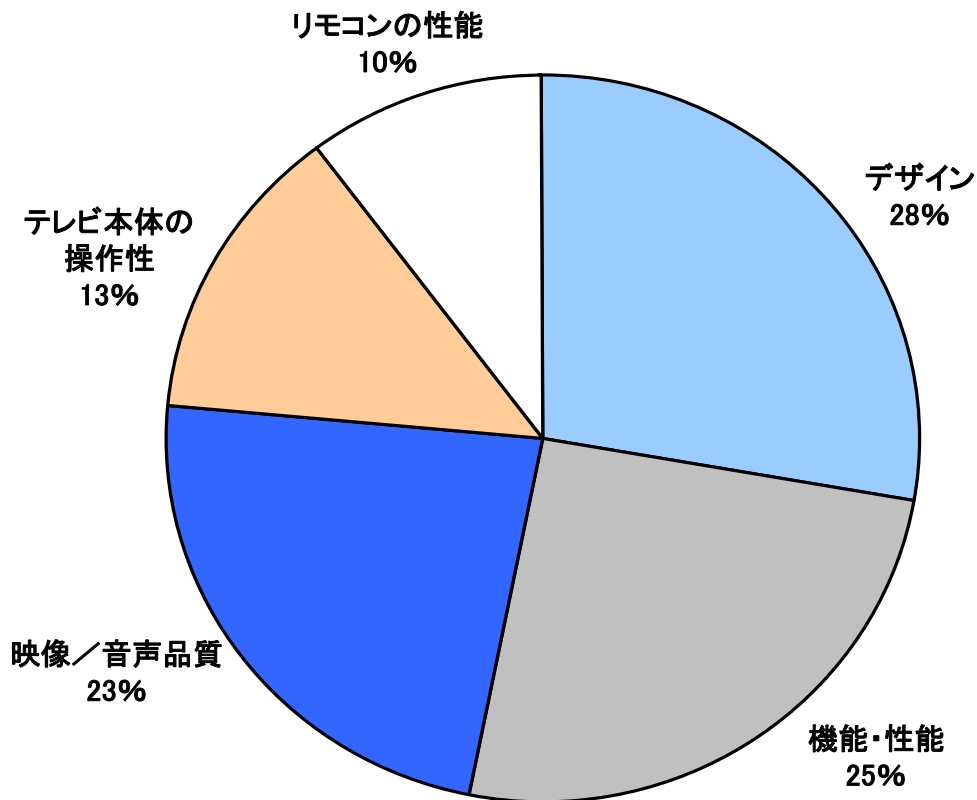
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本薄型テレビ顧客満足度調査SM

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年日本薄型テレビ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本薄型テレビ顧客満足度調査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年日本薄型テレビ顧客満足度調査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年日本薄型テレビ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。