

## Press Release

報道用資料

2009年12月3日

**デジタルビデオカメラの顧客満足度、ソニーが第1位****2009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、2009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、日本デジタルビデオカメラの顧客満足度を測定するものである。第2回となる今回の調査では、2008年8月～2009年8月の間にハイビジョン画質のデジタルビデオカメラを購入した利用者に対し、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。

デジタルビデオカメラの総合的な満足度に影響を与えているのは、「機能・性能（32%）」、「デザイン（28%）」、「映像／音声品質（23%）」、「操作性（17%）」の4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6メーカー中、ソニーが総合満足度スコア665ポイントで第1位となった。ソニーはファクター別評価の「機能・性能」、「操作性」、「映像／音声品質」で最も高い評価を獲得した。第2位はキヤノンとパナソニックの650ポイントで同率であった。「デザイン」ファクターでは全体で第5位の三洋電機が高評価を得てトップとなった。

**◆小型軽量のモデルは、ユーザビリティとの両立が課題◆**

近年、デジタルビデオカメラは本体の小型軽量化が進んでいる。本調査においても、昨年最も構成比が多かったのは本体重量が「500g以上」のカテゴリーであったが、今年は「300g以上400g未満」（35%）へシフトし、さらに「200g以上300g未満」（13%）も増加傾向にあり、軽量モデルのユーザーが増加していることが窺える。

現在のビデオカメラの標準的な重さである「300g以上400g未満」のモデルは、他のカテゴリーと比較して最も高い評価を受けている。しかし、それより軽量の「200g以上300g未満」のモデルの評価は最も低い水準に留まっていることが今回の調査から明らかとなった。さらに、こうしたより軽量のモデルは、デジタルビデオカメラの購入が2台目、3台目となる買替えのユーザーから特に低い評価を受けていた。「バッテリーの充電方法」「ズーム操作のしやすさ」「各種機能ボタン／ダイヤルの配置」といった、ユーザビリティに関する項目でそれらの評価の低さが顕著で、買替えのユーザーは軽量モデルの使い勝手に少なからず不満を感じているといえる。

急速な小型化がユーザビリティに悪影響を与えている可能性が、ビデオカメラに使い慣れている買替えのユーザーの評価から示唆されている。今後、ビデオカメラの小型軽量化がさらに進むかは、ユーザビリティとの両立が重要な鍵であろう。

\*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&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、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](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

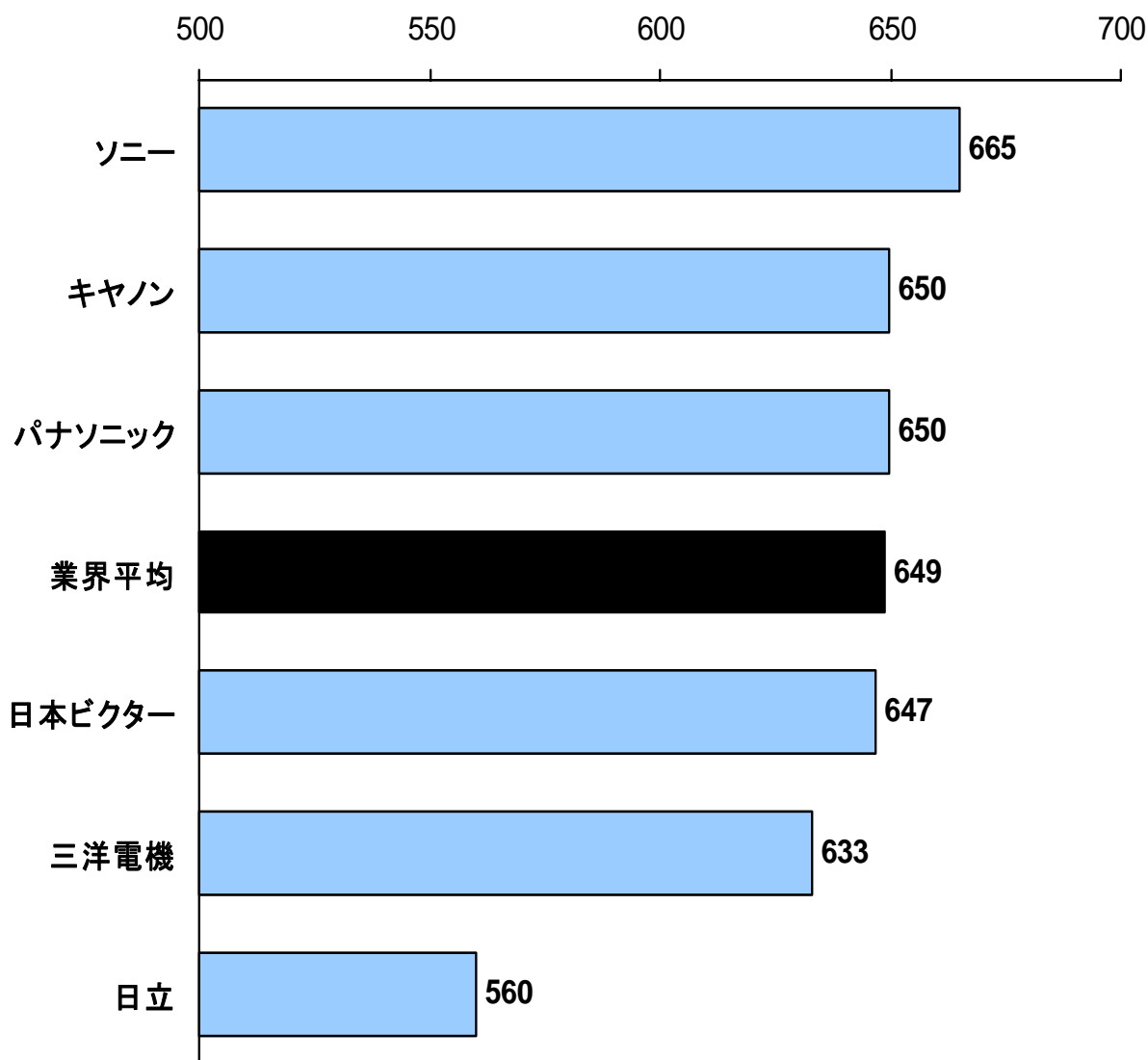
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2009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 (1,000ポイント満点)



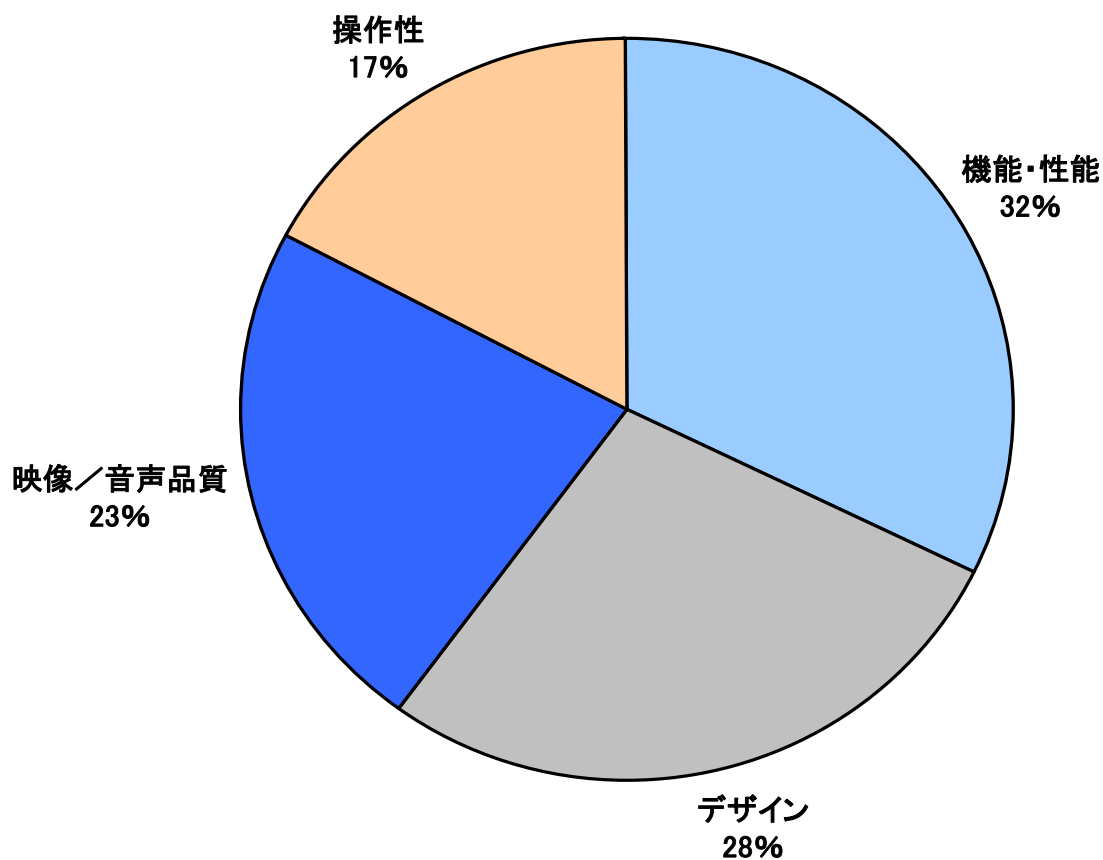
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本デジタルビデオカメラ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2009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 2009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



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 2009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。