

07年下半期 消費者調査による購入製品メーカー満足度ランキング発表

ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社(東京:中野区)は、同社が実施している時系列消費者調査(サービス名称:CCI)の結果より、2007年下半期における主要メーカーの製品満足度ランキングを発表しました。同社は毎月、主要家電製品の購入者を対象に購入直後の製品満足度を集計しており、本レポートは2007年10月期～2008年3月期調査の6回分を合算集計した結果に基づいています。

◆結果概要

- 普及が進む薄型テレビ、高成長を維持するデジタル一眼レフにおいては、購入者層の拡大を背景に「コストパフォーマンス」「扱いやすさ」などバランス重視型の満足度回答が目立った。
- 画素競争や手ぶれ補正、広角レンズなど、機能の同質化が進むコンパクトデジカメにおいては、満足度指標も拮抗した。
- コモディティ化が指摘されるパソコン市場では、ブランド力+価格施策でアップルが首位。一方、購入時にデザインが重視される携帯電話ではカメラ・防水機能という実用性でカシオ計算機が首位獲得。
- 洗濯機・冷蔵庫・エアコンなどの大型家電では、必要十分な機能と操作性を備えたシンプルデザインや省エネに関心が集まった。相対的に、炊飯電子ジャー・掃除機などの小物家電においては、価格に対するシビアさよりも機能やデザインへの関心が高かった。

◆各カテゴリー満足度ランキングTOP3

※表の見方 カテゴリー	順位	薄型テレビ (液晶/ プラズマ)	デジタル ポータブル オーディオ	デジタル ビデオ カメラ	デジタル コンパクト カメラ	デジタル 一眼レフ カメラ	デスクトップ パソコン	ノートブック パソコン	携帯電話
平均満足度		79.57	79.4	78.44	80.7	84.16	78.82	77.22	75.79
メーカー名 満足度指標 (サンプル数)	1	東芝 80.79 (713)	アップル 80.87 (1516)	キヤノン 80.21 (96)	キヤノン 81.76 (703)	ニコン 85.04 (135)	アップル 88.12 (165)	アップル 86.26 (198)	カシオ計算機 80.69 (583)
	2	日立製作所 80.54 (295)	ソニー 80.2 (691)	ソニー 79.33 (210)	松下電器 81.6 (599)	平均値以下 のため非表示	ユニコム 80.63 (63)	松下電器 79.04 (146)	三洋電機 80.34 (355)
	3	シャープ 80.41 (1380)	平均値以下 のため非表示	平均値以下 のため非表示	富士フイルム 81.38 (450)	平均値以下 のため非表示	日本HP 80.51 (78)	レノボ 78.64 (118)	日立製作所 79.37 (191)

順位	全自動 洗濯機	冷蔵庫	炊飯電子 ジャー	掃除機	電子レンジ	エアコン	空気 清浄機	男性用 シェーバ	女性用 シェーバ
	76.73	78.06	76.74	75.77	77.52	75.74	77.7	74.85	76.82
1	三洋電機 78.05 (174)	三菱電機 80.78 (206)	三菱電機 78.31 (178)	エレクトロラックス 81.13 (53)	三洋電機 78.82 (85)	ダイキン 76.69 (121)	ダイキン 79.47 (189)	ジレット 76.98 (681)	松下電器 78.45 (361)
2	日立製作所 77.37 (319)	日立製作所 79.03 (207)	三洋電機 78 (190)	ダイソン 79.44 (249)	松下電器 78.34 (338)	シャープ 76.5 (80)	三菱電機 79.32 (148)	松下電器 76.04 (1024)	平均値以下 のため非表示
3	シャープ 77.17 (240)	松下電器 78.59 (284)	松下電器 77.25 (415)	シャープ 78.72 (218)	日立製作所 78.25 (229)	三菱電機 76.23 (106)	シャープ 79.12 (294)	平均値以下 のため非表示	平均値以下 のため非表示

【満足度指標】 購入製品について総合満足度を5段階評価で回答してもらい、以下の点数をそれぞれの回答に当て、全体の平均値を算出した
「非常に満足」・・・100点 「満足」・・・80点 「ふつう」・・・60点 「やや満足ではない」・・・40点 「全く満足ではない」・・・20点

【サンプル数】 カテゴリー延べ43,636サンプル、回収サンプル50未満のメーカーは評価の対象外とした

※上記ランキングには、各カテゴリーの平均満足度指標を上回るメーカーのみ表示した

◆薄型テレビ(液晶テレビ/プラズマテレビ合算)

1位は2007年上半期で2位の東芝が獲得した。HシリーズのHDD内蔵タイプやZシリーズの外付けHDDへの録画機能などDVDレコーダーを別途購入しなくてもTVのリモコンだけで録画が簡単に出来る機能に高い評価。また画質、価格に対しても評価が高く、製品の価値+価格の安さが総合満足度で高い評価を得る要因となった。上半期1位のシャープは3位に後退した。

◆デジタルコンパクトカメラ/デジタル一眼レフカメラ

デジタルコンパクトカメラでは上半期2位のキヤノンが1位を獲得した。「デザイン」「サイズ」「起動時間」を満足点とするコメントが多く見られた。一眼レフタイプでは上半期1位のニコンが引き続き1位を獲得。D40を中心とした入門機を始め特に機能に対する満足度が高く「気軽に撮れるし、持ち歩きやすい。感度が高いので、フラッシュ無しで暗いところでも綺麗に撮れる。」等のコメントが見られた。

◆デスクトップパソコン/ノートブックパソコン

上半期と同様、デスクトップ、ノートブックともに1位はアップルとなった。前回に引き続き、「デザイン」や「オリジナリティ」への評価も持続している。さらにWindows OSも使用できることが高評価となった。また従来は、アップル製品は価格が高いというイメージがあったが、店頭でのアプローチが奏効し同社の価格施策が消費者に認知されてきている。今回調査では「価格が手頃」とのコメントも見られた。

◆携帯電話

1位は上半期と同様カシオ計算機。カメラの画素・画質に対する評価が高くデジカメの代替として購入したとの声もあった。また防水機能を満足点として上げる消費者も多い。2位は三洋電機。携帯電話の事業撤退が決定しているが、満足度は高く「使い慣れたメーカーで、撤退するのが残念。」とのコメントもあった。評価ポイントはINFOBARへの「デザイン」ならびに「国際ローミング」を上げる声が多かった。

◆洗濯機

1位は三洋電機。AQUAシリーズでの節水+除菌機能(エアウォッシュ:オゾン除菌)に対して高い反応が得られた。また「機能の割に価格が安い」という評価が高かった。2位は日立製作所。「洗浄力」「消費電力」「音が静か」といった点に対して高評価。

◆炊飯電子ジャー

1位は上半期3位の三菱が獲得した。高単価で知られる本炭釜モデルに対しては、「備長炭が配合されている釜で圧力かけて炊いたご飯は本当においしい。時間がたっても冷めても、もちもちしている。」などのコメントが寄せられた。また、その他の同社製品の全体に対して「ご飯がおいしい」とのコメントが多く寄せられた。

◆空気清浄機

1位は2007年上半期と同様ダイキンが獲得。初の除・加湿機能付きのモデルに対しては「除湿・加湿・集塵・脱臭と欲しい機能がついているので、1年中使用できる。」などのコメントが見られ、オールインワン機能製品に対する価格メリット・使い勝手の良さが高い評価につながった。ダイキンはエアコンでも首位を獲得し、空調・空清のダイキンとして幅広い支持を裏付けた。

◆総括

今回調査の上位メーカーに共通する点は、訴求ポイントがかなりの精度で伝わっているということである。消費者の購買行動は、以前と比べて口コミや比較サイトによる事前検討を経るケースが増えているが、それでも基本情報はメーカー訴求が中心となる。満足度回答の基準として、製品を使用した印象が、広告・その他媒体などでの訴求内容と合致しているかが非常に重要になってきており、期待を下回る場合の回答は辛口になる。製品の機能特徴、メリットをいかにわかりやすく消費者に伝え、かつ購入者の期待に応えた製品を作るかが引き続き満足度向上のテーマとなりそうだ。

また、各カテゴリーの平均満足度は74.85～84.16と、「満足」付近のレベルに達している。店頭の実機展示やメディアを使っでの事前検討で、製品選択がシビアになっている一方、購入結果に対しては高い満足度が維持されていると見られる。

◆調査概要

調査方法	インターネット調査	
調査対象者	1. 16歳以上の男女 2. 過去1ヶ月以内に該当する家電製品(対象品目参照)を購入された方	
サンプル数	43,636 (2007年10月～2008年3月調査 全対象品目回答延べサンプル数)	
サービススケジュール	調査対象期間: 調査対象月1日から月末 調査実施期間: 調査対象月の月末から調査対象翌月上旬 納品: 調査対象翌月の15日以降(契約により異なります)	
サービスカテゴリ	<ul style="list-style-type: none"> ・カラーテレビ(LCD/PDP) ・デジタルポータブルオーディオプレーヤー ・パソコン(デスクトップ/ノート) ・携帯電話 ・洗濯機 ・クリーナ ・空気清浄機 ・男性用シェーバ 	<ul style="list-style-type: none"> ・DVDレコーダー ・デジタルスチルカメラ(コンパクト/一眼レフ) ・デジタルビデオカメラ ・冷蔵庫 ・電子レンジ ・エアコン ・炊飯電子ジャー ・女性用シェーバ

◆製品に関するお問合せ：企画調査部 担当：清川 (TEL: 03-5350-4767 Mail: marketing_R@gfjkpn.co.jp)

◆サービス、データご利用に関するお問合せ：国内営業部 担当：秋元 (TEL: 03-5350-4632 Mail: sales@gfjkpn.co.jp)

≪GfK Japan のデータについて≫全国有力家電量販店より、毎日 POS データを収集。モデル別であらゆるカテゴリーの動向を調査している。多くの市場データが出荷時点を捉えているのに対し、販売時点で実需を細かく追っているのが特徴である。また、同様に総合量販店(GMS)や地域家電店、インターネットチャネルなどからも販売データを収集。家電以外にも、ゴルフ用品や DVD ソフトウェアの販売データを構築している。

※ ご不明な点がございましたら、上記の連絡先までお気軽にお問い合わせ下さい。

※ 弊社名を報道にて引用頂く場合は、正式社名のほか、「GfK Japan」、「ジーエフケー ジャパン」、「GfK ジャパン」の略記でも結構です。