

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
代表取締役社長 朝比奈 進
問い合わせ先: 経営企画室
瀬瀬(こうけつ) 潤子
(TEL: 03-5350-4624)

08年消費者調査による購入製品の購入直後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マンスリー購入者調査(CCI: Continuous Consumer Insight)の結果より、2008年における主要家電カテゴリの製品別購入直後満足度ランキングを発表しました。

【総括】

一般に製品に対する満足度は購入直後が最も高く、時間の経過とともに低下していくものである。購入直後の満足度が製品に対する満足度の中で最も高い水準を表しており、購入直後の満足度の高さは長期間使用した後の満足度にも大きな影響を与えているといえる。したがって、購入直後に高い満足度を獲得することが全体的な満足度を引き上げ、最終的にメーカーへのロイヤルティに直結する重要な要素となっている。

GfKでは購入から1ヶ月以内の満足度を「購入直後満足度」として「デザイン」「操作性」「機能」「価格対価値」の4側面から算出した。購入直後満足度を分析すると、消費者が購入プロセス(認知・比較・購入)で形成したイメージを使用後にきちんと再現している製品が高いスコアを獲得していた。つまり、購入前の製品に対する期待と実際の使用結果に乖離が少ない製品ほど、高い購入直後満足度を得ることがわかった。

今回の結果では、多くのカテゴリで「機能」満足度の高い製品がランキング上位となる傾向がみられた。「機能」満足度で高い評価を得た製品を個別にみていくと、“独自”機能が搭載され、それが消費者に受け入れられていることが特徴的である。代表的なものをみるとブルーレイレコーダ1位「BDZ-A70(ソニー)」の「PSPやウォークマンに映像を転送できる」機能、デジタルビデオカメラ1位「iVHS HF10(キヤノン)」の「内蔵フラッシュメモリー」などがあげられる。また、白物では掃除機1位「MC-P800W(パナソニック)」の「ゴミセンサー」など“独自”機能が満足度を高めることに寄与していた。つまり他社製品にはない“独自”機能が消費者のイメージの形成を容易なものとし、かつ購入後の使用結果で消費者から高い評価を得ていることに寄与しているため、“独自”機能が高い購入直後満足度においてひとつの重要な要素だといえる。

また、テレビでは「デザイン」が購入直後満足度に寄与しているなど、「機能」だけでなく「デザイン」「操作性」「価格対価値」も重要な要素といえる。

購入直後満足度においては製品の「デザイン」「操作性」「機能」「価格対価値」が高いレベルであることに加え、消費者が購入前に持つイメージと製品が乖離しないプロモーション活動を行うことが重要といえる。

【購入直後満足度算出方法】

購入製品について「デザイン」「操作性」「機能」「価格対価値」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、「デザイン」「操作性」「機能」「価格対価値」の平均値を算出

購入直後満足度=(「デザイン」満足度+「操作性」満足度+「機能」満足度+「価格対価値」満足度)/4

非常に満足…100点 満足…66点 ふつう…33点 やや満足ではない…0点 全く満足ではない…0点

【集計条件】

2008年1月期～12月期のCCIデータを使用。発売日が2008年の製品購入者を集計対象サンプルとしてモデル別にランキングを算出。モデルの出現数が30未満のサンプルについてはランキング表示からは除いた。

※モデルあたりのサンプル数が少ないデスクトップパソコン/デジタル一眼レフカメラ/エアコン/オープン電子レンジ/炊飯電子ジャー/掃除機は出現数20未満のモデルをランキングの対象外とした。

AV・・・フラットテレビ・DVD/ブルーレイレコーダ・デジタルビデオカメラ・デジタルポータブルオーディオ

※表の見方 カテゴリー
平均満足度
モデル名
メーカー名 購入直後満足度 (サンプル数)

順位	フラットテレビ (32inch以上)	DVDレコーダ	ブルーレイ レコーダ	デジタルビデオカメラ		デジタルポータブル オーディオ
	65.7	56.3	60.3	64.7		65.1
1	LC-37DS5 シャープ 69.6 (46)	DMR-XW320 パナソニック 61.8 (56)	BDZ-A70 ソニー 63.4 (36)	iVIS HF10 キヤノン 71.4 (106)	HDR-SR12 ソニー 71.4 (81)	iPod shuffle 2GB2008 アップル 71.7 (39)
2	KDL-40V1 ソニー 68.1 (96)	RD-X7 東芝 60.9 (50)	DMR-BW730 パナソニック 62.6 (86)	/		iPod touch 32GB2008 アップル 70.9 (40)
3	TH-42PX80 パナソニック 67.0 (59)	RD-S502 東芝 59.6 (68)	BD-HDW22 シャープ 60.8 (63)			HDR-TG1 ソニー 71.3 (30)
4	P42-HR02 日立製作所 66.9 (80)	DMR-XW120 パナソニック 58.5 (182)	DMR-BR500 パナソニック 60.1 (153)	iVIS HF11 キヤノン 67.7 (57)	NW-S736F ソニー 69.3 (30)	
5	37ZV500 東芝 66.4 (75)	DV-ACW82 シャープ 58.2 (69)	DMR-BW830 パナソニック 58.4 (117)	HDC-HS100 パナソニック 66.6 (43)	iPod nano 8GB2008 アップル 68.7 (139)	

【フラットテレビ(32inch以上)】

1位はシャープ「LC-37DS5」。「デザイン」に対する満足度が他製品を大きく引き離して高い評価となった。「パネルデザインと色が良い」「画面がきれい、デザインが他社にはない」などデザインに対する評価に加え、画質についても評価するコメントがみられた。2位はソニーの「KDL-40V1」。「デザイン」と「操作性」に対する評価が高く、「リモコンが2つあって便利」などのコメントがみられた。また、液晶テレビの売れ筋である32inchモデルは5位圏外となっている。上位の37inch以上のモデルと比較して32inchモデルでは「機能」満足度が低く、「思ったより小さい(シャープ「LC-32D30」、65.1点)」など画面サイズが購入前のイメージより小さいと感じられることが「機能」満足度を引き下げていると考えられる。

【DVDレコーダ】

上位5モデル全てが「Wチューナー」搭載で、さらに上位4モデルがDVDメディアにフルハイビジョン録画が可能な機種となっており、「機能」満足度に対する評価が購入直後満足度に寄与している。1位を獲得したパナソニック「DMR-XW320」は、他モデルと比較して「操作性」満足度が高く、「ピエリンクのおかげで操作が簡単」などのリンク機能の評価するコメントがみられた。

【ブルーレイレコーダ】

ブルーレイレコーダ1位はソニー「BDZ-A70」となった。特に「機能」「操作性」に対して高い評価を得た。コメントをみると、「家で観られない時は、ウォークマンやPSPを使って外出先で観る」などソニー独自の「機能」が評価され、購入直後満足度を高めたと考えられる。一方、2位のパナソニック「DMR-BW730」は「機能」に加えて「デザイン」に対しても高い評価を集め、「薄くて置き場所に困らない」などのコメントがみられた。

【デジタルビデオカメラ】

上位5モデル全てがハイビジョン画質のモデルとなった。上位3モデルをみると、それぞれ異なる記録方式のモデルが並んでおり、消費者のニーズの多様性をうかがわせる結果となっている。キヤノン「iVIS HF10」では「機能」「価格対価値」の満足度が高く、「内蔵フラッシュメモリー搭載による本体の小型軽量化と長時間撮影に満足」といったコメントがみられた。また、「iVIS HF10」は平均購入金額が上位5モデルの中で1万円以上安いことが「価格対価値」の評価に繋がっていると考えられる。ソニー「HDR-SR12」では「操作性」「機能」の満足度が高く、「大画面液晶とタッチパネル操作が使いやすい」「大容量HDD搭載で長時間録画できる」といったコメントがみられた。

【デジタルポータブルオーディオ】

アップル「iPod shuffle 2GB2008」が1位を獲得。「価格対価値」に対する満足度が高く、「低価格で十分な容量があり、シンプルで使いやすく満足」のようなコメントが寄せられた。2位、3位のiPod touchシリーズは「機能」に対する満足度が高く、「Safariによるブラウジング。App Storeによる新たな可能性」のように既存の音楽プレーヤーには無い「機能」の評価が購入直後満足度を押し上げた。一方、4位のソニー「NW-S736F」では「ノイズキャンセリング機能」などソニー独自の機能の評価するコメントが多く、「機能」満足度を押し上げている。

IT・イメージング・モバイル・・・パソコン・デジタルスチルカメラ・携帯電

順位	デスクトップ パソコン	ノート パソコン	デジタルコンパクト カメラ	デジタル一眼 カメラ	携帯電話
	63.8	62.6	65.9	69.4	58.0
1	iMac MB323J/A アップル 81.1 (21)	MacBook Air MB003J/A アップル 82.0 (30)	DSC-W300 ソニー 73.6 (32)	D90 ニコン 77.9 (34)	iPhone 3G 16GB アップル 73.7 (40)
2	iMac MB324J/A アップル 78.3 (23)	MacBook MB403J/A アップル 74.9 (36)	IXY DIGITAL 20 IS キヤノン 70.7 (158)	E-520 オリンパス 76.1 (34)	SO906i ソニーエリクソン 66.6 (59)
3	PC-VN750RG6 日本電気 70.8 (20)	PATX66GLP 東芝 67.6 (81)	DSC-T300 ソニー 69.7 (49)	DSL R-A200 ソニー 73.0 (20)	W61CA カシオ計算機 65.2 (392)
4	FMVFA50 富士通 65.5 (23)	FMVNF70 富士通 67.1 (84)	DSC-T700 ソニー 69.2 (51)	D60 ニコン 68.6 (108)	W61SH シャープ 64.3 (158)
5	FMVCEA509 富士通 64.9 (20)	PC-LL750MG 日本電気 66.0 (61)	μ 1020 オリンパス 69.1 (97)	EOS Kiss X2 キヤノン 68.5 (155)	923SH シャープ 63.3 (100)

【パソコン(デスクトップ/ノート)】

デスクトップ/ノートの両パソコンカテゴリでアップル製品が1位2位となっており、全カテゴリを通して唯一購入直後満足度が80点を越えていることが特筆すべき点である。アップル製品に共通して、「デザイン」満足度が高いことが挙げられ、「フォルムがかっこいい(iMac MB323J/A)」「薄くてスタイリッシュ、それでいて性能が良い(MacBook Air MB003J/A)」などのコメントがみられた。デスクトップで1位2位を比較すると、「iMac MB323J/A」は「iMac MB324J/A」に比べて平均価格が3万円以上安い廉価版であるが、「機能」満足度が高く、「価格対価値」満足度が押し上げられたことが1位の要因だと考えられる。ノートで1位2位を比較すると、「MacBook Air MB003J/A」は「MacBook MB403J/A」に比べて「デザイン」「操作性」満足度が高く、「世界で最も薄いパソコン」である薄く持ち運びのしやすいデザインが評価され1位となっている。

08年に注目を浴びたネットブックは、ノートのランキングで5位圏外となった。ネットブックに共通して「操作性」満足度が低いことがあげられ、「タッチパッドの操作性の悪さ、キーボードの押しにくさ(Eee PC 901-X)」などのコメントがみられた。

【デジタルコンパクトカメラ】

1位、3位、4位にソニー製品がランクインしている。ソニー製品に共通して「デザイン」「機能」の満足度が高く、「スマイルシャッター」や「タッチパネル」が評価されている。1位の「DSC-W300」では、「デザインと質感がすばらしい」などデザインへの評価に加えて、「画質がいい」「スマイルシャッター搭載」など「機能」についても評価が高い。また、ソニー製品内で比較すると、「DSC-W300」では「有効画素数1360万画素」と他の2モデルと比較して高い画素数ながら、平均購入価格が同程度となっており、「価格対価値」が他モデルに比べて高いことが1位の要因だと考えられる。

【デジタル一眼レフカメラ】

1位はニコン「D90」。「デザイン」「操作性」「機能」の満足度において全モデル中で最も高い得点となり、特に「機能」満足度で2位以下を大きく引き離している。「ISO1600までは常用できる。高感度撮影に優れている」とライブビュー、動画撮影が出来る事に非常に満足」などのコメントがみられた。2位はオリンパス「E-520」。「価格対価値」満足度が他製品より高く、「エントリー機としてのコンパクトさに加えて、値段以上の機能・性能があること。特に、本体にも手振れ補正機能があることがよい」など高機能であるにもかかわらず買い求めやすい価格設定が高く評価されている。

【携帯電話】

アップル「iPhone 3G 16GB」が首位を獲得。「デザイン」「操作性」に対する満足度に加え、「全く違う価値観が味わえる」「iPhoneであることが満足」といったコメントのように所有すること自体の満足感も購入直後満足度に大きく寄与したと考えられる。さらに、アプリケーションの拡張性などiPhone独自の機能を評価するコメントもみられた。2位の「SO906i」は「デザイン」、3位の「W61CA」は「機能」に対する満足度が高く、それぞれ「デザインがスマートでおしゃれ(SO906i)」、「防水機能やカメラ機能の高さに満足しています(W61CA)」などのコメントがみられた。

また、「SO906i」のように「BRAVIA携帯」などテレビのブランド名を冠したワンセグ視聴機能を訴求したモデルが増えているが、消費者のコメントをみると、「デザイン」やカメラ「機能」を評価する声に比べて「ワンセグ視聴」を評価する声は少ない。これは、依然としてワンセグ放送の受信可能エリアや電波状態の悪さなどに起因していると考えられる。

白物・・・エアコン・冷蔵庫・オープン電子レンジ・炊飯電子ジャー・全自動洗濯機・掃除

順位	エアコン	冷蔵庫	オープン電子レンジ	炊飯電子ジャー		全自動洗濯機	掃除機
	53.3	59.8	60.1	60.3		59.6	58.6
1	AS-S40T2 富士通ゼネラル 59.7 (24)	SJ-WS41P シャープ 61.9 (38)	NE-M251 パナソニック 69.0 (21)	SR-HA101 パナソニック 64.3 (35)	SR-ND10 パナソニック 64.3 (21)	ES-FG60H シャープ 63.5 (55)	MC-P800W パナソニック 69.9 (90)
2	AS-Z40T2 富士通ゼネラル 58.6 (24)	GR-40ND 東芝 61.3 (34)	NE-R3000 パナソニック 68.1 (22)			BW-8JV 日立製作所 61.5 (55)	DC24 J AC MH TSSY ダイソン 69.7 (27)
3	AY-W22SC シャープ 57.9 (37)	SR-361P 三洋電機 61.1 (67)	AX-X1 シャープ 62.7 (21)			SR-SW102 パナソニック 60.9 (25)	AWD-AQ3000 三洋電機 61.0 (49)
4	CS-228TB パナソニック 54.3 (23)	SJ-WA35P シャープ 58.5 (41)	MRO-DV100 日立製作所 61.7 (24)	ECJ-JK10 三洋電機 60.5 (31)	BW-7JV 日立製作所 58.5 (38)	VC-PX8F 東芝 62.9 (25)	
5	AN22JNS ダイキン工業 53.0 (46)	SR-261P 三洋電機 56.3 (42)	MRO-DV200 日立製作所 59.2 (24)	SR-HG102 パナソニック 58.5 (27)	NW-5HR 日立製作所 53.2 (37)	CV-VL6 日立製作所 59.8 (26)	

【エアコン】

1位2位を富士通ゼネラルのモデルが占めた。上位2モデルを比較すると、富士通ゼネラルの最上位機種である2位の「AS-Z40T2」をおさえて普及機の「AS-S40T2」が1位となっている。両モデルに共通して「操作性」満足度が高い。また、「AS-S40T2」では「AS-Z40T2」と比較して「デザイン」満足度が高いことが特徴で、コメントをみると「小さいのにパワフル(AS-S40T2)」「コンパクトなのによく冷える(AS-S40T2)」などコンパクトなデザインが評価を押し上げている。

他カテゴリと比較して、エアコンでは全体的に購入直後満足度得点が低いことが特徴としてあげられる。エアコン購入者に共通して、「室内機/室外機が思っていたより大きい」という意見がみられ、購入前に店頭でみた際のイメージと実際に自宅に設置した際のサイズ感にギャップを持たれがちであることが、カテゴリ全体の購入直後満足度を引き下げていると考えられる。

【冷蔵庫】

上位2モデルは容量が約400Lでスペックがほぼ同等(容量約400L、急速冷凍機能有、自動製氷機能有)のモデルとなっており、3位～5位は400L未満のモデルとなっている。上位2モデルは、購入者の「機能」に対する満足度が高く、1位のシャープ「SJ-WS41P」は「両開きドアが良い」など『どっちもドア』が評価されていた。また、「SJ-WS41P」は、「価格対価値」満足度が他モデルと比較して高い。これは、「SJ-WS41P」は容量401L～450Lのクラスの製品の中では、平均販売価格が8万円台と安いことが要因だと考えられる。

【オープン電子レンジ】

「デザイン」「操作性」「機能」「価格対価値」全ての項目の満足度がバランスよく高かったパナソニックの「NE-M251」がトップとなった。「NE-M251」では、「操作が簡単」、「ターンテーブルがなく、庫内がフラットで扱いやすい」といった「操作性」を評価するコメントがみられた。2位のパナソニック「NE-R3000」では、「デザイン」「機能」の満足度が購入直後満足度を押し上げている。「機能」に関しては、「調理時間が短いことに満足」といったコメントが多いことが特徴的であった。3位になったシャープ「AX-X1」については、「機能」満足度が上位5モデルの中で最も高く、加熱水蒸気によって健康的に調理できることや、美味しく調理できることが高く評価されている。しかし、平均購入金額が上位5モデルの中で唯一10万円を超えているためか、「価格対価値」の満足度が他モデルに比べて低くなっており、ランキングでは3位となった。

【炊飯電子ジャー】

上位5モデル中、4モデルがパナソニックの製品となっており、同率1位モデルはともに「ダイヤモンド釜」モデルで、「ご飯が美味しく炊ける」といったコメントが多くみられた。2モデルでは加熱方式が異なっており、IHタイプの「SR-HA101」は「美味しく炊けて操作が分かりやすい」など「操作性」「機能」に対する評価が高く、マイコンタイプの「SR-ND10」は「扱いやすく、機能も必要にして十分。炊き上がりもよい」など「価格対価値」に対して評価が高いことが、購入直後満足度を1位へ押し上げた要因となっている。

⇒全自動洗濯機/掃除機は次ページ

⇒前ページの続

【全自動洗濯機】

上位5モデル中4モデルが「縦型」タイプで、その内3モデルが日立製作所の製品となった(三洋電機「AWD-AQ3000」のみ「ドラム式」)。上位3モデルに共通して「機能」満足度が高いことがあげられる。コメントをみると1位のシャープ「ES-FG60H」は節水と防カビ効果のある「穴なし槽」、2位の日立製作所「BW-8JV」は「運転音の小ささ」や「簡易乾燥送風機能」、3位の三洋電機「AWD-AQ3000」は独自のオゾン技術により除菌・消臭を行う「エアウォッシュ機能」といったキーワードがみられた。各モデルそれぞれの特徴的な機能が「機能」満足度の高さに繋がっていると考えられる。

【掃除機】

パナソニック「MC-P800W」とダイソン「DC24 J AC MH TSSY」がほぼ同点で1位2位となっている。両モデルとも「機能」満足度が高く、「MC-P800W」では「ゴミセンサー」が、「DC24 J AC MH TSSY」では「吸引力」が評価されており、メーカーが訴求している機能が評価されていることがわかる。「MC-P800W」では、「価格対価値」満足度が全モデル中で最も高く、高機能ながら手頃な価格設定が評価されていると考えられる。

上位5モデルをみると、ダイソンを除く4モデルが紙パック式となっている。今回5位圏外となった、他のサイクロン式のコメントをみると、「ダストカップの清掃を頻繁に行わなければいけない(東芝、「VC-CX8E」、55.0点)」「フィルターが詰まりやすい(パナソニック、「MC-M8J」、54.4点)」など手入れに関する不満が購入直後満足度を引き下げている。

以上

CCIのご紹介

CCI (Continuous Consumer Insight : マンスリー購入者調査)

CCIとは、毎月の家電製品購入者に対してインターネットを利用して実施している調査です。購入時の状況や実際に製品を使用した直後の感想を調査。購入者層・購入理由などの変化を時系列で捉え、販売実績の背景にある市場情報を探ります。これら定性情報と定量情報(小売店パネル調査)を組み合わせることで、より確かなマーケティング戦略の立案が可能になります。

CCIの特徴

- ・家電製品の購入者のプロフィールが明らかになります。
- ・「購入のきっかけ」・「情報収集手段」・「購入理由」・「購入先」・「購入価格」・「購入後の満足度」といった一連の購買行動を把握できます。
- ・自社の製品だけでなく、他社の製品に関する満足点・不満点についてもコメントベースで把握できます。
- ・購入された製品について型番レベルでアンケート収集することにより、メーカー別・モデル別毎の詳細な分析が可能です。
- ・これらの情報をタイムリーに把握することができます。

CCI 関連サービス

- ・商品スペック情報の提供
ご購入いただいたカテゴリーにつきまして、弊社で管理しているモデル別スペック情報をあわせてご提供いたします。
- ・追跡調査(有料)
CCI回答者を対象に、別途アドホック調査(追跡調査)を行うことも可能です。対象者が特定されているため、通常のアドホック調査より短期間・ローコストでご提供することができます。

・CCI Express

[Monthly Consumer Survey by Online Data Service]

CCIの集計データやコメントデータを、WEB上で簡単に閲覧できるオンラインデータサービスです。

- ・データは、モデル毎のスペック情報と併せてご覧頂けます。
- ・POSデータとの連携により、売れ筋モデルのコメントデータを抽出してご覧頂くことも出来ます。

※本レポートに関するお問い合わせ先

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
経営企画室 瀬瀬(こうけつ)潤子 <tel : 03-5350-4624 : info@gfkjpn.co.jp>

※CCI / CCI Express 調査全般に関するお問合せ

企画調査部 清川(せがわ)旬一 <tel : 03-5350-4767 marketing_R@gfkjpn.co.jp >