

2021年6月30日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021 年米国掃除機顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～新設のロボット掃除機部門はサムスン、  
スティック掃除機はダイソン、アップライト掃除機はシャークが第1位～

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間5月12日に、**J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>（J.D. パワー 2021 年米国掃除機顧客満足度調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。

この調査は、米国において直近1年以内に掃除機を購入した人を対象に、掃除機の購入経験や満足度を聴取したものである。本年の調査では「スティック掃除機」、「アップライト（直立型）掃除機」に加え、新たに「ロボット掃除機」が対象となった。

総合満足度は「スティック掃除機」が885ポイント（1,000ポイント満点）と最も高く、次いで「アップライト掃除機」（873ポイント）、「ロボット掃除機」（872ポイント）となっており、全部門800ポイント台後半という極めて高い総合満足度スコアとなっている。

### 顧客満足度ランキング

#### <ロボット掃除機(Robot Vacuum)部門>

第1位：Samsung（サムスン）（889ポイント）

第2位：Shark（シャーク）（876ポイント）

#### <スティック掃除機(Stick Vacuum)部門>

第1位：Dyson（ダイソン）（893ポイント）

第2位：Shark（シャーク）（888ポイント）

#### <アップライト掃除機(Upright Vacuum)部門>

第1位：Shark（シャーク）（883ポイント）

第2位：Dyson（ダイソン）（880ポイント）

J.D. パワー ホームインテリジェンス部門 ディレクター、クリスティーナ・クーリーのコメント

「本年調査より新たにロボット掃除機を調査対象としたが、市場において比較的新しい製品であるにも関わらず、非常に高い満足度を得ていることがわかった。ロボット掃除機は非常に便利であるが、新たに市場に参入したどのような商品もそうであるように、メーカーには依然として製品と顧客体験を改善する余地がある。使い勝手や製品機能の最適化により、さらに高い満足度を提供することができるだろう。」

《J.D. パワー 2021 年米国掃除機顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に1回、米国において掃除機を購入した人を対象に、掃除機の購入経験や満足度を聴取し明らかにする調査。今年で10回目の実施となる。

- 実施期間：2021年1月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：直近1年以内にロボット掃除機、スティック掃除機、アップライト掃除機を購入した人
- 調査回答者数：3,857人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、「使いやすさ」、「製品機能」、「性能・信頼性」、「価格」の4ファクターとなっている。

\*本報道資料は、現地時間2021年5月12日に米国で発表されたリリースを翻訳したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-vacuum-satisfaction-study>

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥（GBI 部門 通信・テクノロジー インダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

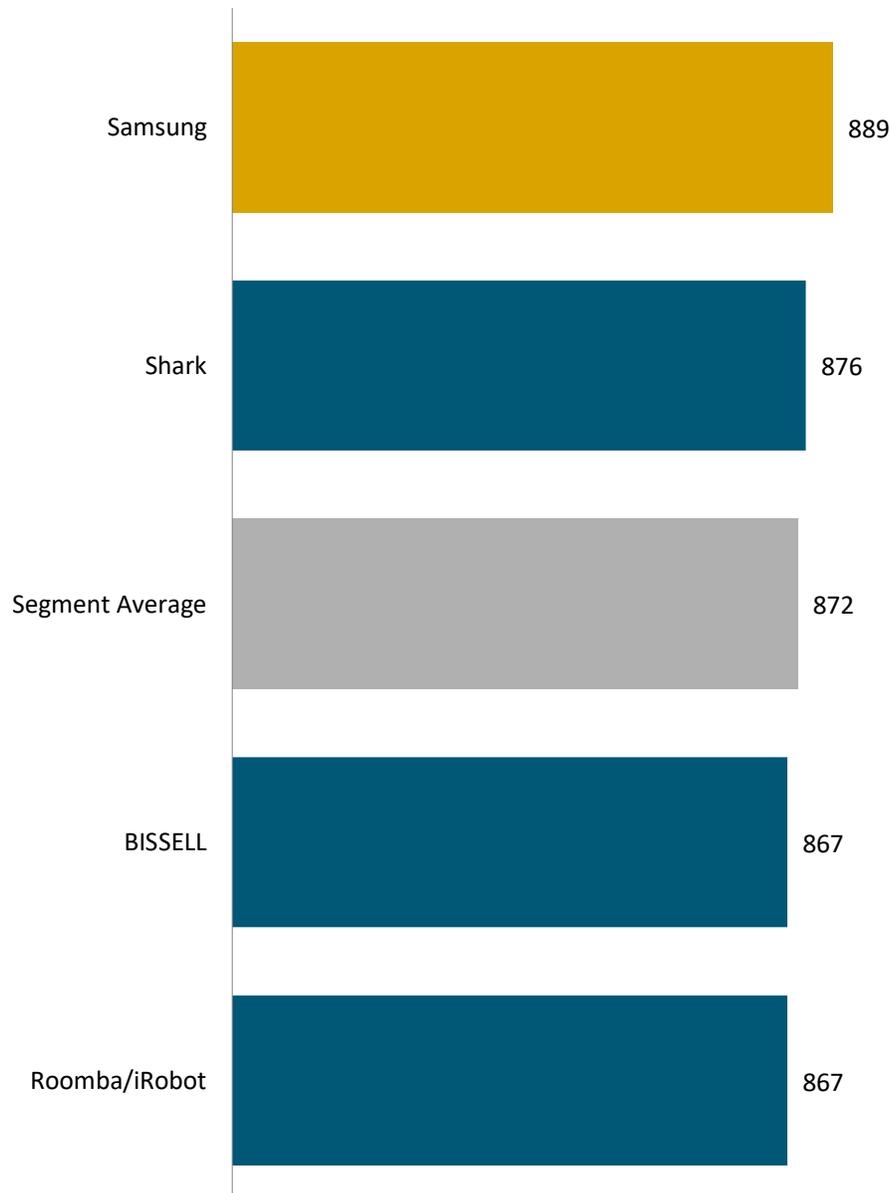
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Robot Vacuum



*In alphabetical order if there are tie scores.*

Source: J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

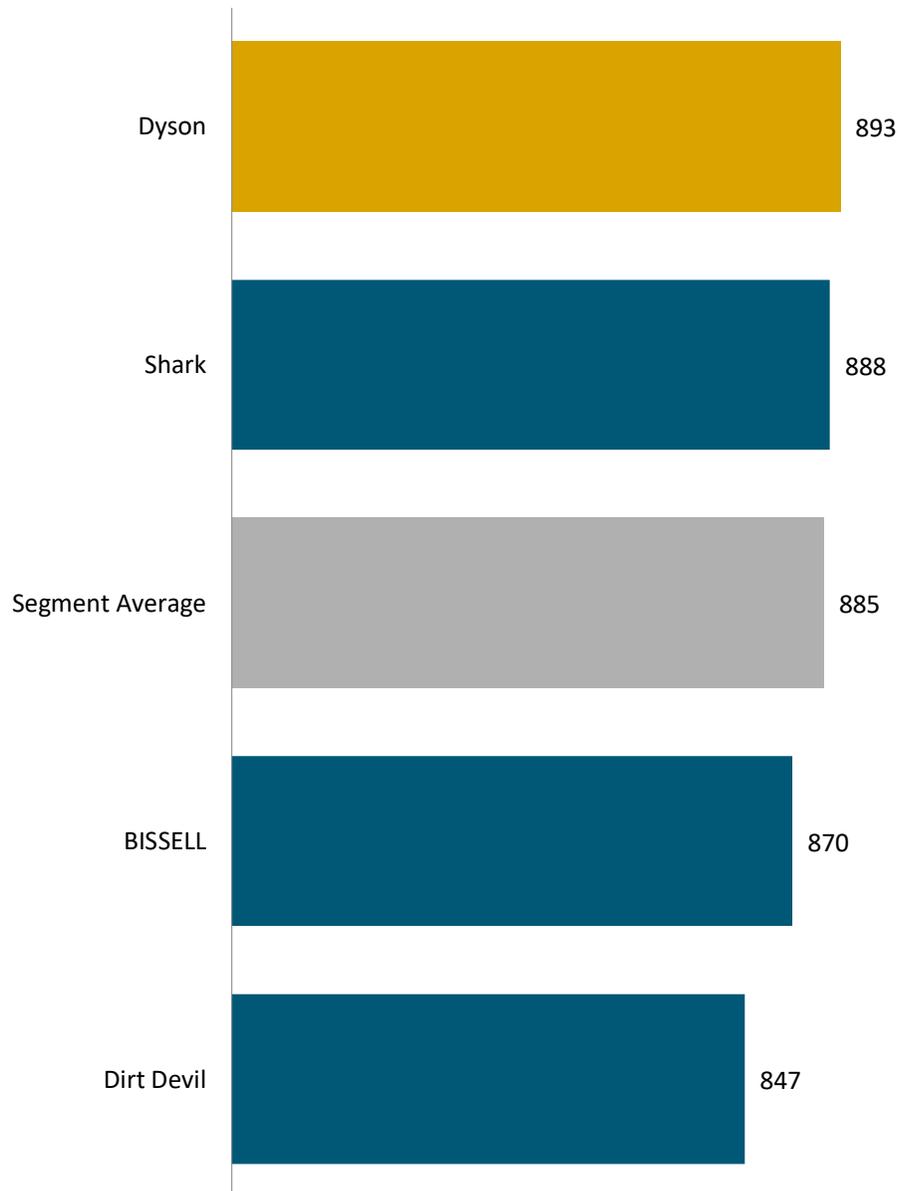
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Stick Vacuum



Source: J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

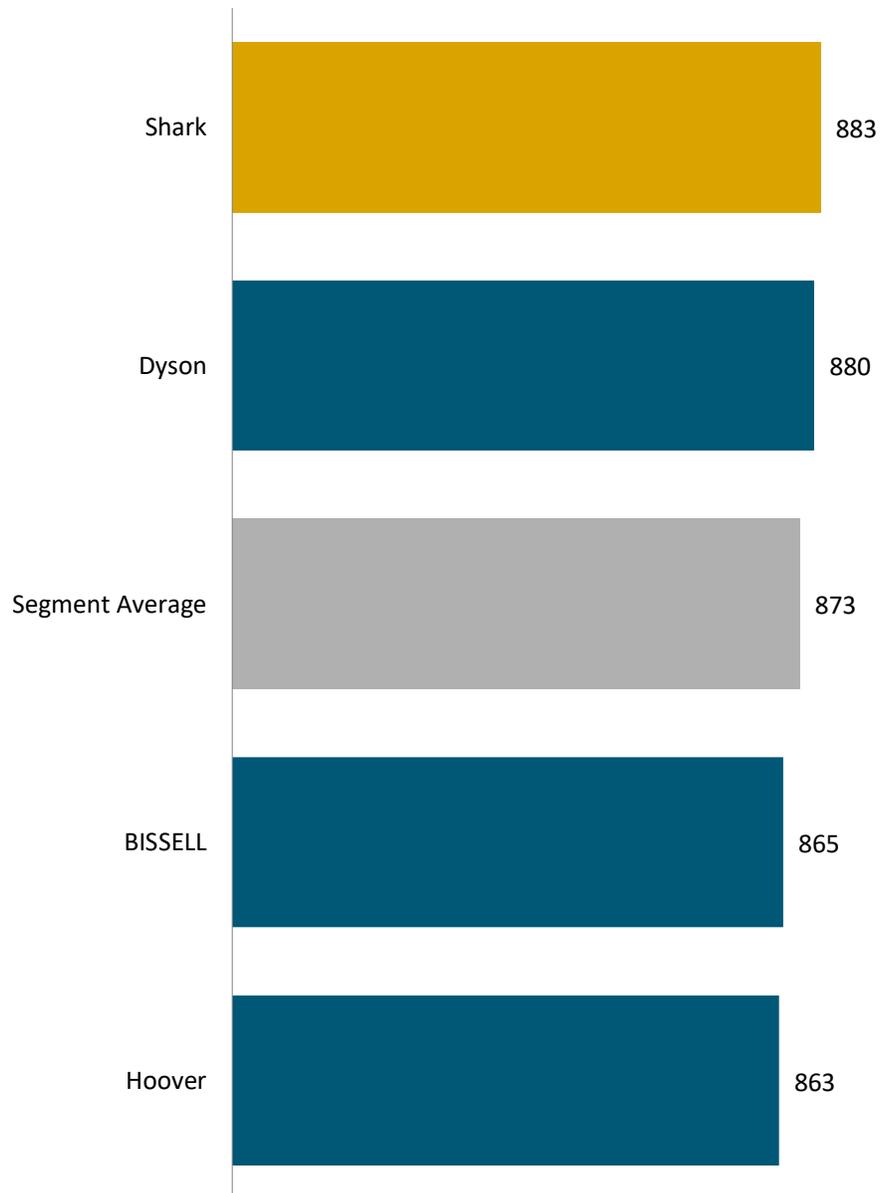
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upright Vacuum



Source: J.D. Power 2021 U.S. Vacuum Satisfaction Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.