

2003年3月6日

報道用資料**日本で初めての新車装着タイヤ顧客満足度調査で、ミシュランが第1位****2002年日本 OE タイヤ顧客満足度調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2002年日本 OE (Original Equipment) タイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から10～18ヶ月経過した乗用車（除軽自動車）の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤについての顧客満足度を調べるもので、今回初めて日本で実施された。調査はアンケート郵送方式で行われ、3,984人から回答を得た（回答者の平均走行距離は14,480キロ）。

調査の結果、日本における OE タイヤの総合的な顧客満足度は5つのファクターで構成されていることがわかった。それらは、重要度順に「グリップ性能」（46%）、「品質/耐久性」（18%）、「デザイン」（18%）、「走行時の快適性」（11%）、「燃費」（7%）である。

◆ミシュランとブリヂストンが業界平均を上回る満足度◆

総合満足度ランキングではミシュランが第1位となった。ミシュランは全てのファクターで最高スコアをマークし、特に「グリップ性能」と「デザイン」で高い評価を受けた。第2位のブリヂストンも全ファクターで高スコアを挙げ、特に「燃費」の点で高く評価された。

業界全体を見ると「品質/耐久性」のスコアが最も高く、他の4つのファクターよりも顧客の期待に込んでいるといえる。さらにタイヤの品質に関して言えば、日本での不具合発生率は非常に低く（7%）、J.D. パワーが同様の調査を実施した米国、英国、ドイツでの発生率のほぼ半分であることがわかった。品質面での日本の顧客満足度は高いが、一方で「グリップ性能」や「デザイン」の面での満足度は低い。タイヤ顧客満足度は顧客の同じブランドの再購入意向、友人・知人への推奨意向に直接影響するため、メーカーはこれらの面に集中して取り組む必要がある。

顧客の各ブランドに対するイメージを分析した結果、ブリヂストンの認知度は97%で、70%以上の人が「信頼できるブランド」、「タイヤの品揃えが豊富」、「広く普及しているタイヤ」といったイメージを持っていた。ミシュランに対しては「スポーツカー用タイヤ」、「高級車用タイヤ」、「レ

ーシングタイヤのトップブランド」などが挙げられた。

車のセグメント別での顧客満足度スコアはラグジュアリー・セグメントが最も高く、次にミッドサイズ・セグメントが続いた。反対に最もスコアが低かったのはバン・セグメントで、特に「グリップ性能」と「デザイン」に関する項目で評価が低かった。この結果は推奨意向に反映されており、「新車に装着されていたタイヤを友人・知人へ推奨する」と回答したバンのユーザーは少なかった。

<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 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDPA、本社米国カリフォルニア州）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。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本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

コーポレート・コミュニケーション 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

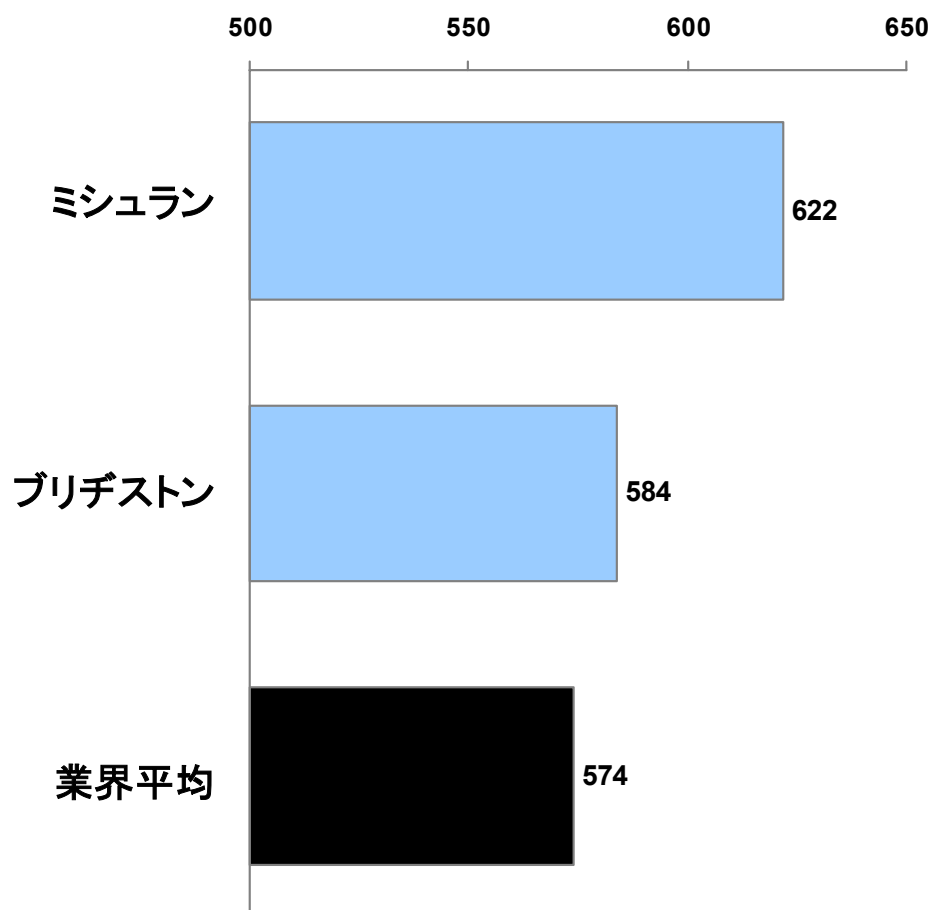
<ご注意>

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な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 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング

(1000ポイント満点)



業界平均以下(アルファベット順): ダンロップ、トーヨー、ヨコハマ

少数サンプルのため、ランキング対象外となったブランド: コンチネンタル、グッドイヤー、オーツィファルケン

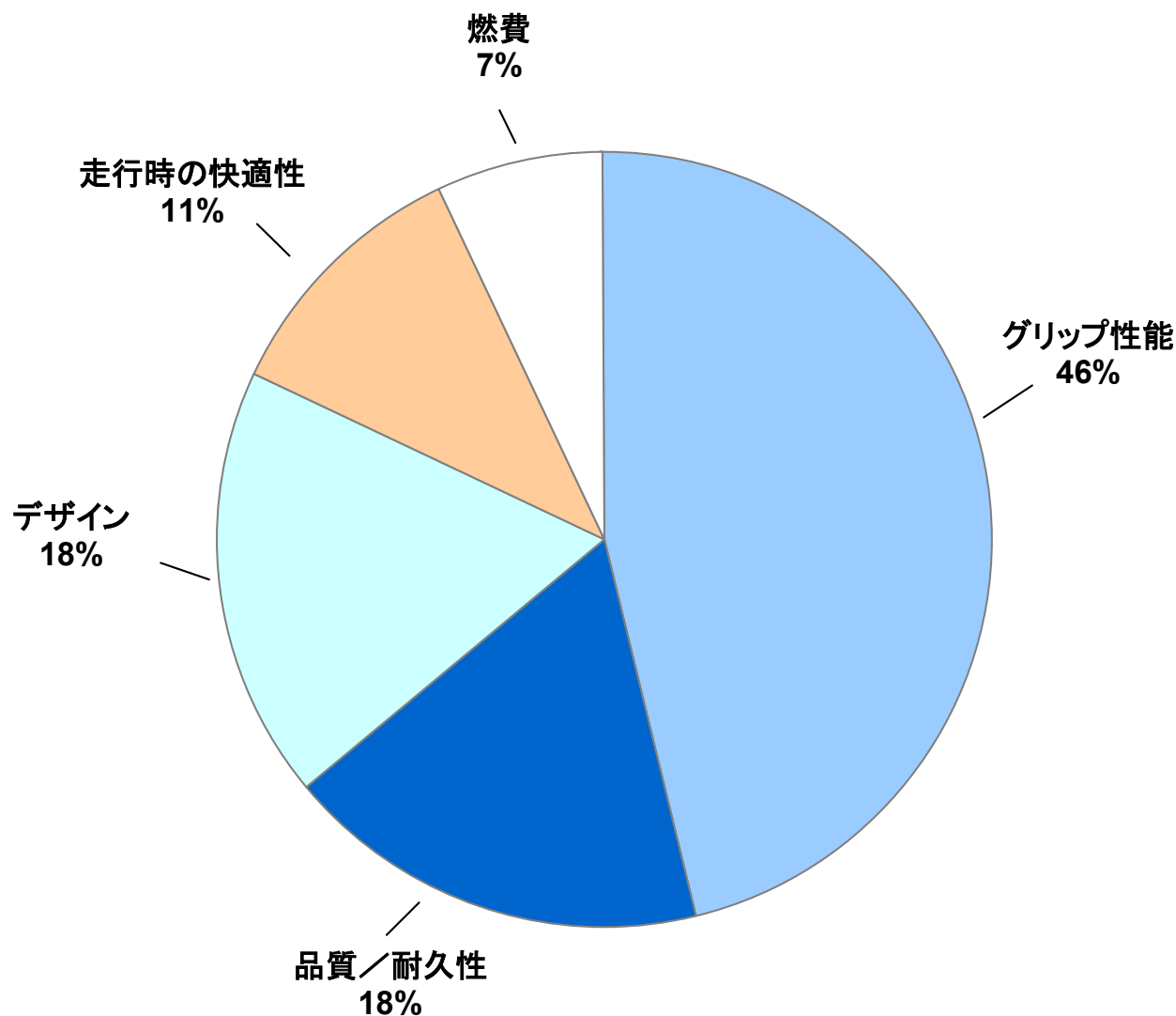
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

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 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査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 2002年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。