

2003年10月6日

報道用資料**軽自動車の初期品質、スズキ・MR ワゴンがランキングトップ****2003年日本軽自動車初期品質調査 (IQS)**

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、2003年日本軽自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は軽自動車の初期品質に関し、性能分野別に9つのカテゴリーに分類される133の詳細項目についてユーザーの不具合指摘件数を調べるものである。今回の調査は2003年7月に実施され、新車購入後2ヶ月から7ヶ月を経過して発生した不具合について、2002年12月から2003年5月の間に軽自動車を新車で購入した個人ユーザー1,945人から回答を得た。

調査対象となった車両は7メーカー、22モデルである。22モデルの該当期間の軽自動車販売台数合計に占める割合が約95%であることから、今回の調査結果は軽自動車市場を十分に代表するものと見ることができる。

なお、IQS 調査で用いられているスコア（ポイント）は「100台あたりの不具合指摘件数（PP100= Problem Per 100 Vehicles）」で表され、数値の小さいほど不具合指摘が少なく、品質が良いことを示す。また、9つのカテゴリーは、「走行性能分野」、「装備品分野」、「シート分野」、「オーディオシステム分野」、「空調関係分野」、「外装分野」、「内装分野」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」である。

**◆MR ワゴン、「走行性能分野」の不具合指摘件数が大幅減少◆**

今回の調査のモデル別ランキングでは、ランキング対象となった9モデル中、スズキ・MR ワゴンが総合 IQS スコア 89 ポイントで第1位となった。MR ワゴンは不具合指摘件数を、前回調査時の118ポイントから29ポイント減らしている。中でも「走行性能分野」（-14.8ポイント）、「エンジン分野」（-13.3ポイント）での不具合指摘件数の減少が著しい。特に他の主要モデルで不具合指摘件数が増えている「走行性能分野」において指摘件数が減っていることが注目される。

次いで第2位には、前回調査でトップのホンダ・ライフ（96ポイント：昨年比-6ポイント）、第3位にはスズキ・アルトラパン（98ポイント：昨年比-6ポイント）が入った。業界平均スコア（115ポイント）よりスコアが良いモデルは、上記3モデルに三菱・eK ワゴン（104ポイント）、スバル・プレオ（105ポイント）を加えた5モデルであった。

## ◆不具合指摘件数の業界平均は昨年より11ポイント向上◆

不具合指摘件数の業界平均は115ポイントで、昨年の126ポイントより11ポイント改善されており、業界全体で不具合指摘件数の減少が進んでいることが明らかになった。

カテゴリー別に不具合指摘件数を見ると、前回調査に引き続き、軽自動車に特有の「エンジン分野（19.9ポイント）」と「走行性能分野（24.5ポイント）」での指摘件数が全体的に多い傾向にある。しかし、前回は「エンジン分野」の指摘件数が「走行性能分野」を上回っていたのに対して、今回は「エンジン分野」より「走行性能分野」の指摘件数が多く、上位2つのカテゴリーが入れ替わる結果となった。これは、「エンジン分野」の指摘件数が前回よりも4.6ポイント減少し、一方で「走行性能分野」の指摘件数が1.4ポイント増えていたためである。また、「走行性能分野」の中でも、特に「ブレーキの異音」についての指摘件数が増加している点が注目される（5.2ポイント：昨年比+2.8ポイント）。

「エンジン分野」と同様に「空調関係分野」でも不具合の減少が見られるが（13.3ポイント：昨年比-3.7ポイント）、この変動の一因として、調査の実施時期（回答時期：2003年7、8月）を含め今年が例年になく気温が上がらず冷夏となったことが挙げられる。エアコンの使用の頻度や度合いが低いレベルにとどまり、そのため指摘も減少した。また、間接的な影響として、エアコンによるエンジンへの負担が減少し、毎回軽自動車特有の問題として指摘の多い「エンジンのパワー不足」の指摘件数の減少につながったと推測される。

<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

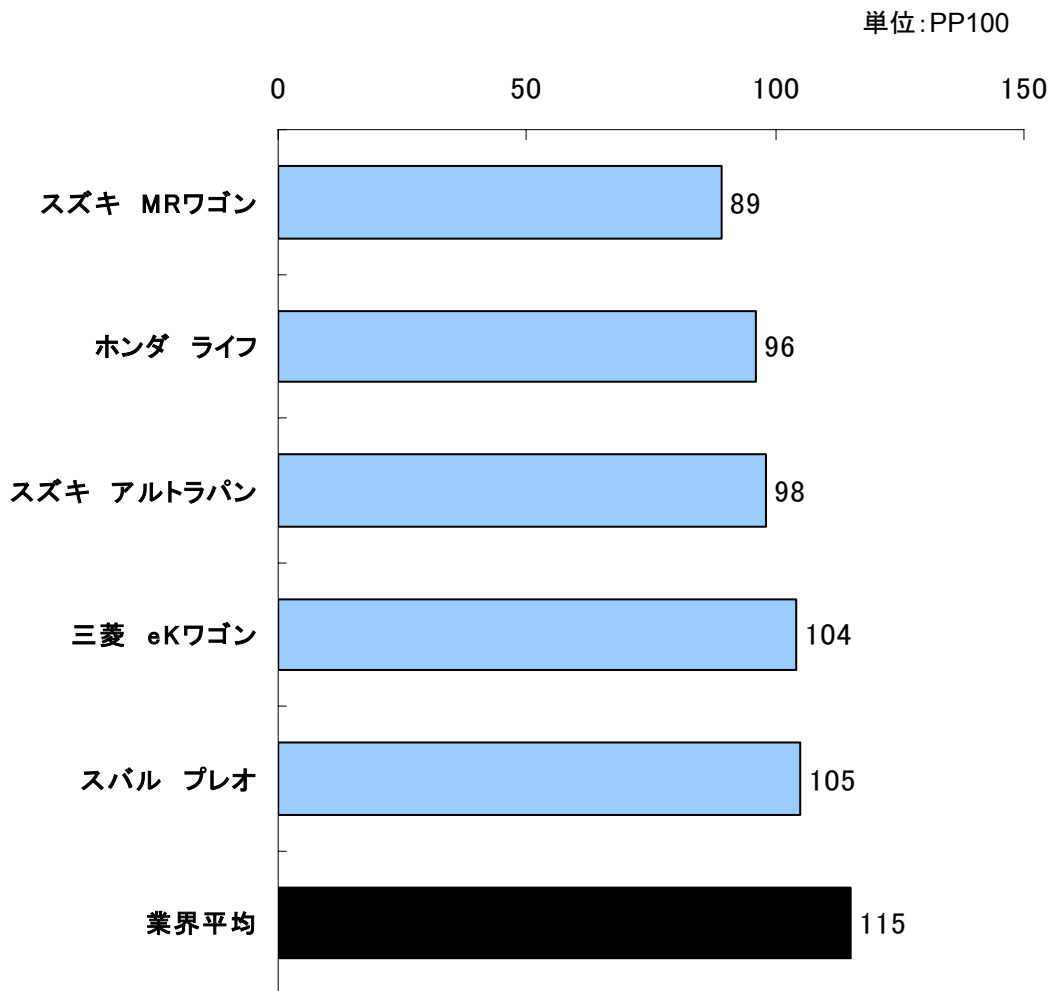
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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 2003 年日本軽自動車初期品質調査 (IQS)<sup>SM</sup>

## モデル別ランキング 100 台当たりの不具合指摘件数



業界平均以下のモデル (アルファベット順) : ダイハツ ミラ、ダイハツ ムーヴ、ホンダ バモス、スズキ ワゴンR

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年日本軽自動車初期品質調査<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 2003年日本軽自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。