

2003年12月8日

報道用資料**ミシュランが新車装着タイヤ満足度で2年連続第1位****2003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、2003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8～16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、今年で2回目となる。調査は郵送アンケート形式で行われ、4,005人から回答を得た。

新車装着タイヤの総合満足度は、「デザイン」、「品質/耐久性」、「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」、「燃費への貢献度」の6カテゴリーに分類される合計20の詳細評価項目をユーザー評価に基づいて1,000点満点でスコア化している。

◆ブリヂストンがミシュランに迫る第2位◆

総合満足度は、今回ランキング対象となった6タイヤメーカーのうち、ミシュランが617ポイントで2年連続第1位となった。ブリヂストンは、わずか3ポイント差の614ポイントでこちらも昨年同様第2位となった。業界平均は、599ポイントであり、その他のタイヤメーカーは業界平均以下となった。

カテゴリー別では、ミシュランが「デザイン」、「品質/耐久性」、「燃費への貢献度」の3カテゴリーで、ブリヂストンは「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」の3カテゴリーでそれぞれ対象6メーカー中最高評価を獲得しており、これら上位2メーカーに明確な特徴が表れている。ミシュランは、「品質/耐久性」が特に高く評価されており、ブリヂストンは「乗り心地」での評価が高い。ミシュランの車両セグメント別の構成は、コンパクトカーが過半数を占めており、一方でブリヂストンは市場構成に近い構成比率となっているため、これら車両セグメント別の構成比の違いも各タイヤメーカーの特徴付けに繋がっているものと考えられる。

車両セグメント別の新車装着タイヤの満足度については、ラグジュアリー・カーの評価が最も高く、

総合満足度で688ポイントを獲得している。特に「乗り心地」に関する評価が際立って高い。対して、小型クラスのミニバンの評価が最も低く569ポイントと業界平均を30ポイント下回っている。特に評価が低いのは「ハンドリング」である。

◆不具合経験は満足度に大きく影響◆

当調査は、タイヤに関する不具合経験についても調査を行っている。不具合経験には、タイヤのトラブルに関するものと、性能に関わるもの双方が含まれている。結果、回答者の17.7%は何らかの不具合を経験しており、その不具合の種類により満足度への影響の大きさに違いがあることが分かった。特に複数回答で挙げられている上位5項目の不具合のうち「ウェット路面でのグリップ不足」は総合満足度に与える影響度が高く、この不具合を指摘した回答者の満足度平均は484ポイントと業界平均を115ポイントと大幅に下回る結果となった。

<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

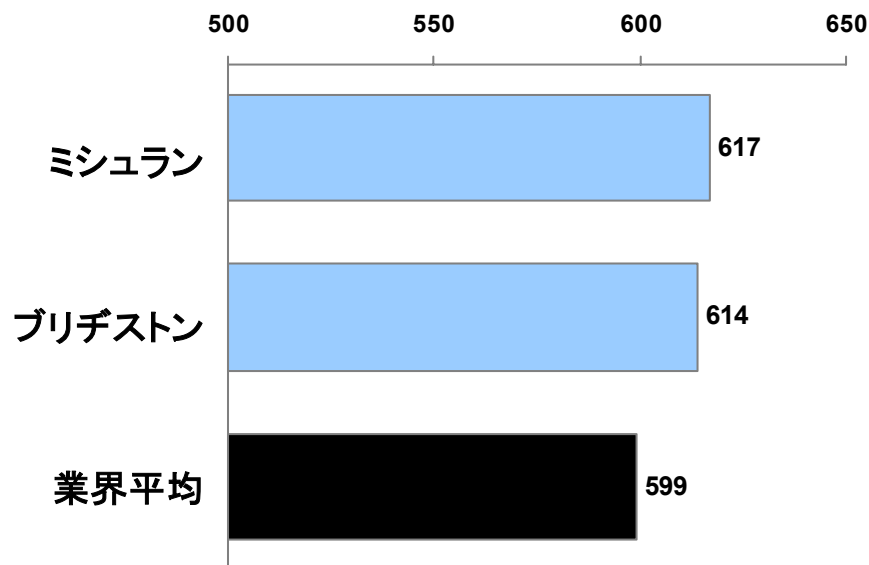
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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OEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング (1,000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、グッドイヤー、トーヨー、ヨコハマ

注意: コンチネンタル、オーツ/ファルケン、ピレリは少数サンプルのため、ランキングには含まれていません。

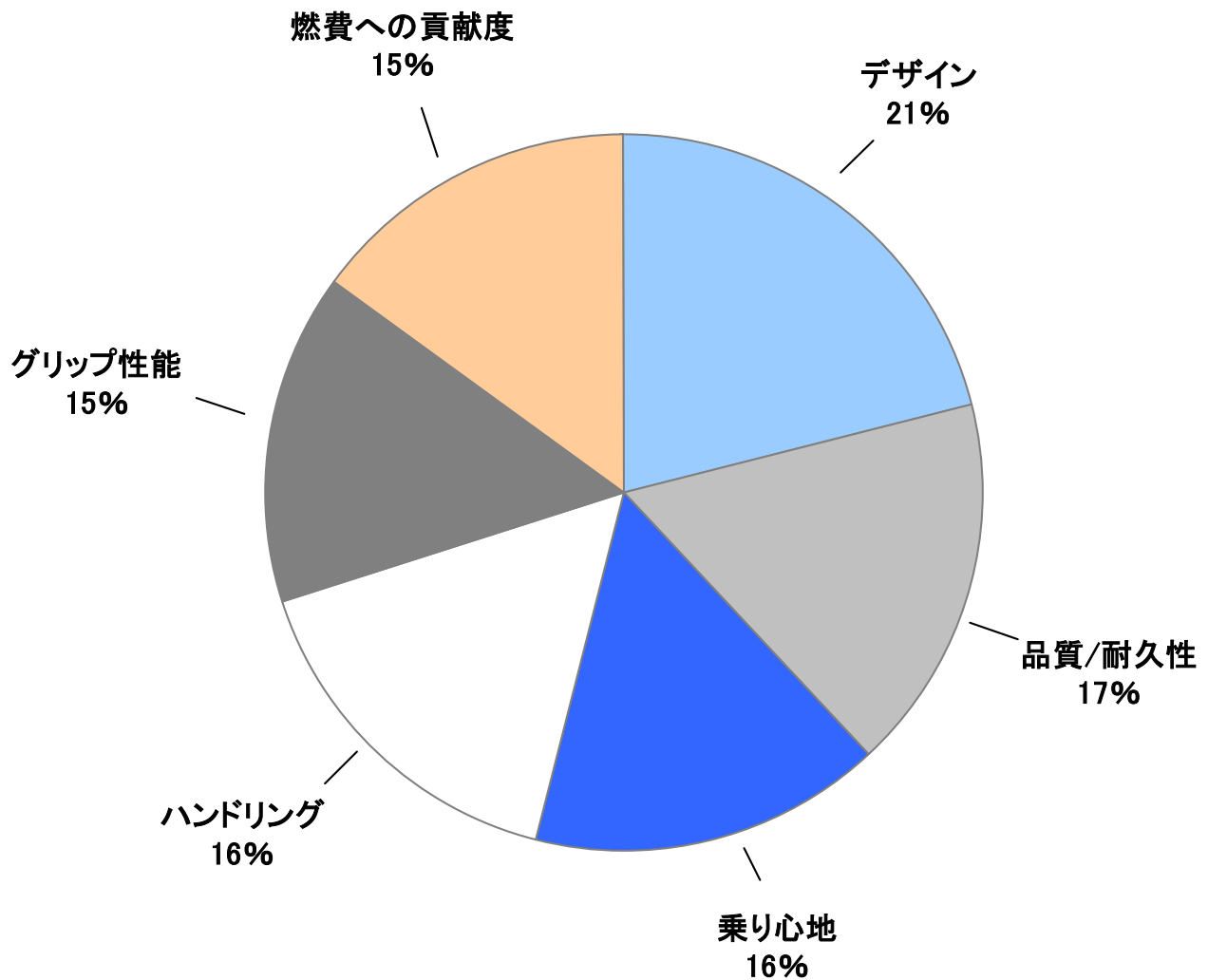
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

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 2003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 2003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カテゴリー



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003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 2003年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。