

2003年9月12日

報道用資料**トヨタとプロドゥアのモデルがセグメント別ランキングでトップ****2003年マレーシア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年マレーシア自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は自動車の初期品質について調べるもので、新車購入後2～6ヶ月間に発生した9つのカテゴリをカバーする135項目の不具合を新車購入者に指摘してもらうものである。マレーシアでは今年初めて実施し、約2,000人の新車所有者から回答を得た。

9つのカテゴリは「走行性能分野」、「装備品分野」、「シート分野」、「空調関係分野」、「オーディオシステム分野」、「外装分野」、「内装分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」となっている。100台当りの不具合指摘件数をスコアとして算出し、スコアが低いほど品質が高いと判断する（単位はPP100、Problems per 100）。

**◆国産車は走行性能、国産車以外の車はエンジンの不具合が多い◆**

業界全体の平均不具合指摘件数は259 PP100で、マレーシア国産車は282 PP100、国産以外の車は136 PP100だった。

マレーシア市場では現在、価格面で国産車メーカーがかなり優位に立っている。しかし2005年にはAFTA（アセアン自由貿易地域）の一環として輸入車関税引き下げが予定されており、それに伴い外国メーカーの価格競争力が増すことが予想される。価格面での均一化が進むにつれて、車両品質が車の差別化の大きな要因になる可能性がある。

セグメント別ランキングでは、コンパクトカー・セグメントでプロドゥアのクナリが204 PP100のスコアで第1位となった。クナリは特に乗り心地、ハンドリング、ブレーキなどの「走行性能分野」と「エンジン分野」に関しての評価が高かった。第2位には212 PP100でプロトンのサトリア、第3位には214 PP100でプロドゥアのクリサが入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタのカローラ・アルティスがトップとなった。今回の調査

でスコアが 100 PP100 を下回った車は 2 車種しかなく、アルティスはそのひとつである。アルティスは、9つの不具合カテゴリーの 8 つで同セグメントの最高評価を得た。以下、第 2 位にプロトンのペルダナ、第 3 位に日産のセントラがランクインした。

MPV/バン・セグメントでは、トヨタのアンサーが 130 PP100 で第 1 位となり、続く日産のバネットが第 2 位、プロドゥアのルサが第 3 位に入った。アンサーもまた 9 カテゴリー中 8 カテゴリーでセグメントトップのスコアを獲得した。

国産車で指摘された不具合のうち「走行性能分野」に関する項目が 22%を占めた。しかし、不具合項目別にみると、指摘件数の上位 2 項目は「外装分野」に関するものだった（「風切り音」と「ドア、トランクあるいはハッチの開閉不良」）。

国産以外の車では、不具合指摘件数の上位 10 項目のうち 4 項目が「エンジン分野」に該当し、「定期点検外のエンジン修理」や「エンジンから異音」などの不具合が挙げられた。国産以外の車に対して指摘された全不具合の 18%を「エンジン分野」が占めた。

国産車、国産以外の車の両方で上位に入った不具合は、開発の初期段階に原因があるものがほとんどであり、メーカーは設計開発の初期段階から顧客の声に基づくデータを活用する必要がある。

<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

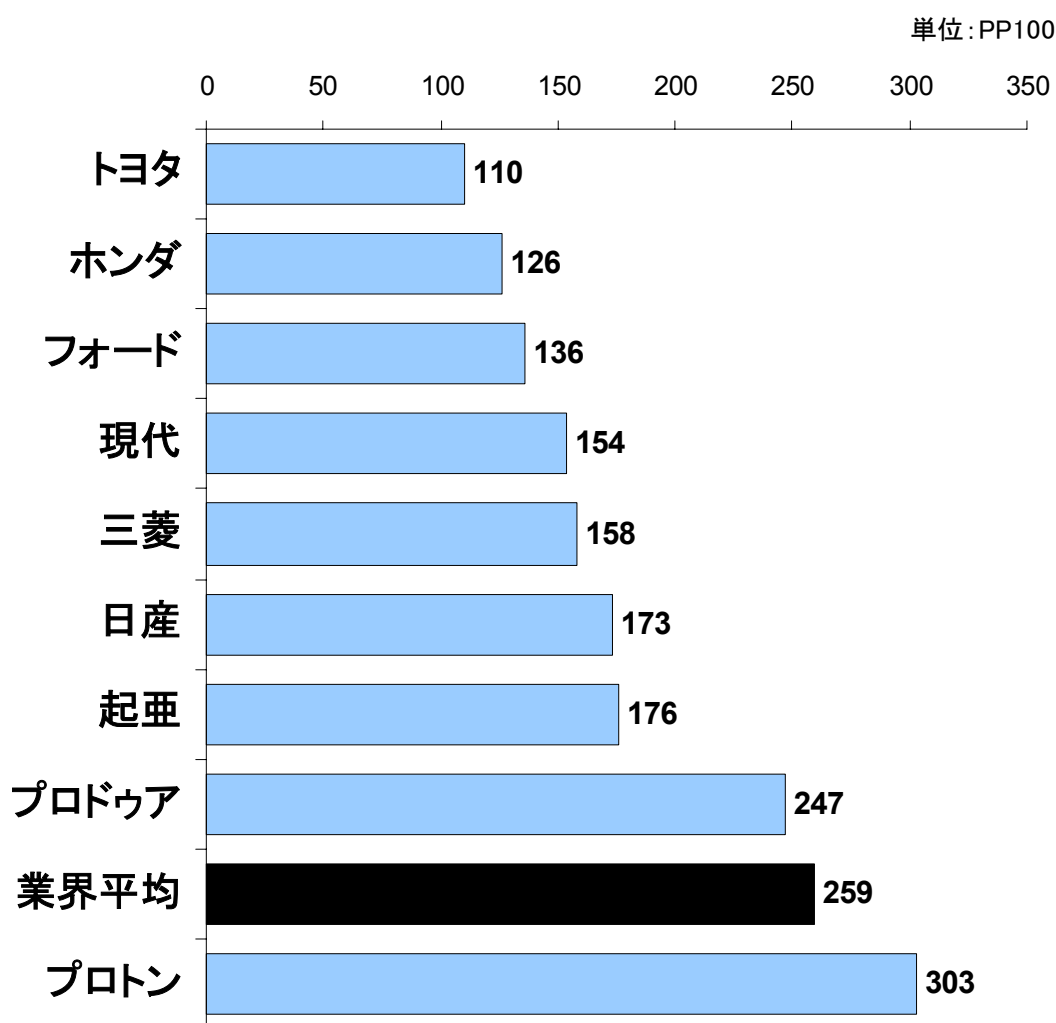
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年マレーシア自動車初期品質調査(IQS) SM

## ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘数



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年マレーシア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。

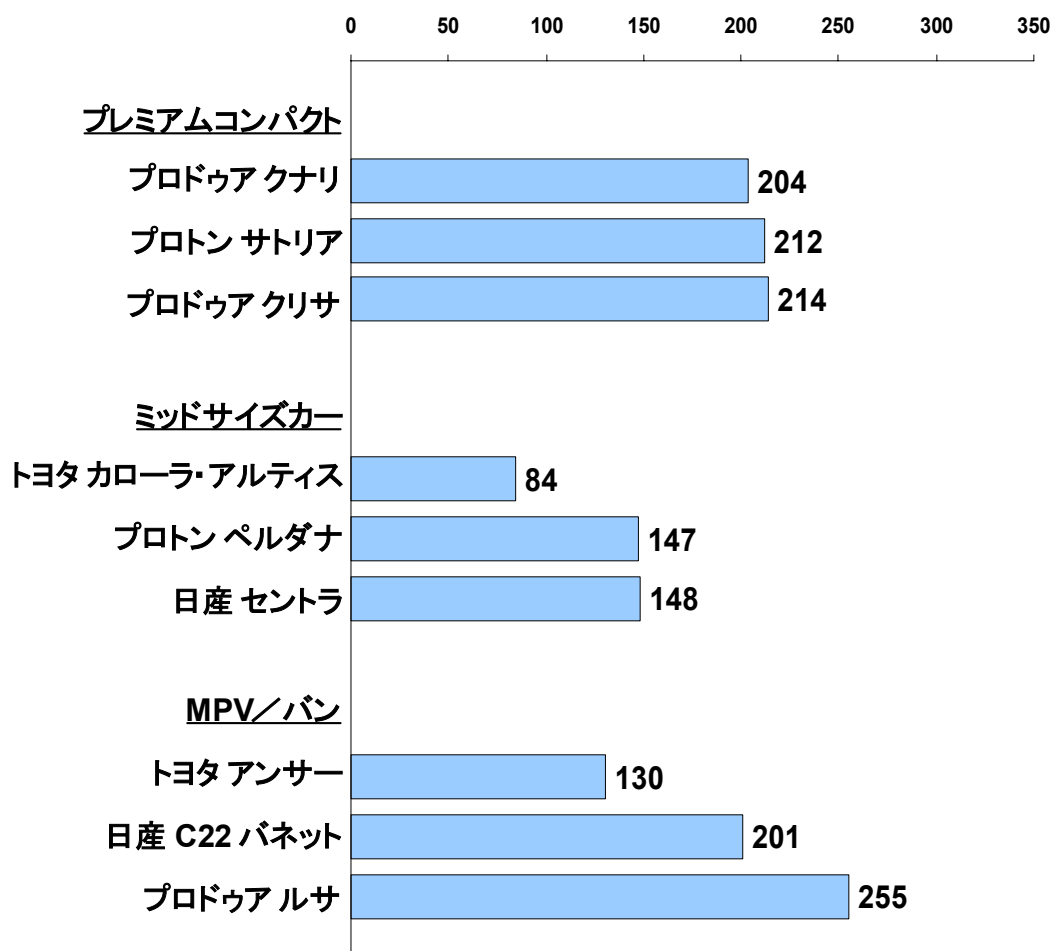
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年マレーシア自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年マレーシア自動車初期品質調査(IQS) SM

## セグメント別ランキング トップ3モデル

100台当たりの不具合指摘数

単位:PP100



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年マレーシア自動車初期品質調査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年マレーシア自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。