

2003年5月8日

報道用資料**米国の新車の初期品質、今年は改善見られず****2003年米国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 年米国自動車初期品質調査 (Initial Quality Study、以下 IQS) の結果を発表した。

当調査は、車両の初期品質を調べるもので、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約した消費者を対象に、購入後 90 日間において発生した不具合を指摘してもらうものである。自動車業界では消費者の声に基づいた新車の初期品質のベンチマーク・データとなっている。17 回目となる今年は、2003 年モデルイヤーの車両について 52,000 人以上から回答を得た。100 台当りの不具合指摘件数をスコアとして算出し (単位は PP100、Problems Per 100)、スコアが低いほど品質が高いと判断する。

新規市場投入モデルや新型モデルの初期品質、旧モデルを上回り始める

今年の調査では、新規市場投入モデルや新型モデルの初期品質が高くなっている状況が多く見られることが明らかになった。これにより「市場投入直後の車両の品質には問題が付きもの」という説が払拭される可能性が出てきた。1998 年以降に市場投入された新型モデルを分析したところ、初年度における初期品質の悪化は平均で 100 台につきわずか 5 件 (5 PP100) に過ぎなかった。

市場投入初年度には、消費者はメーカーが不具合を除去するのを待つために、新しいモデルの購入を遅らせることが多い。しかし、実際には大部分のモデルで品質は大変優れている。中には初年度に起こる品質の不安定性が既になくなっていくメーカーもある。また、わずかではあるが、毎回旧モデルより優れた品質の新型モデルを発売するというパターンを確立しているメーカーも存在する。

たとえば、最近三菱自動車が入力した新型モデルの IQS は、旧モデルよりも平均で 26 PP100 優れている。また、現代自動車、トヨタおよびクライスラー・グループの新規市場投入モデルや新型モデルの IQS も旧モデルを上回っている。

1998 年以來初めて IQS スコアに改善見られず

今年の調査では、1998 年以來初めて、前年と比較して業界全体の初期品質に改善が見られず、IQS スコアは前年と同じく 133PP100 にとどまった。1998 年から 2002 年までは業界全体で年平均 6.7% の改善率を示していた。

極めて挑戦的な新車開発によって初期品質の改善に行き詰まりを見せたメーカーや既存モデルの品質悪化が他の部分での改善を帳消しにしたメーカーがあった。しかし、このような中で、いくつかのメーカーでは大幅な初期品質の改善を実現した。スズキの IQS は 2002 年に比べ 31% と業界最高の改善率を見た。同社の大幅な改善は新開発のアエリオの成功によるところが大きい。他ではマーキュリーが 22%、起亜が 21%、ジャガーが 14%、昨年より改善していた。

トヨタ・モーター・セールスがメーカー別ランキングでトップ

メーカー別ランキングでは、トヨタ・モーター・セールス USA がトップにランクされた。ポルシェ・ノースアメリカ、BMW・ノースアメリカ、アメリカン・ホンダの順でトヨタが続いている。また、ブランド別ランキングではレクサスがトップとなった。

モデル別ランキングでは、トヨタ・モーター・セールスが 6 つのセグメントで第 1 位となった。また、フォードが 5 セグメント、GM が 3 セグメント、アメリカン・ホンダとダイムラー・クライスラーがそれぞれ 1 セグメントでトップとなった。

調査の結果、米国車、ヨーロッパ車、日本車および韓国車間の品質の差が引き続き縮小していることが明らかになった。米国車は 5 年前には少なくとも 19 PP100 の差でヨーロッパ車と日本車の後を追っていたが、現在ではヨーロッパ車と肩を並べ、ともに 9 PP100 の差で日本車の後を追う形となっている。韓国車も過去 5 年間に初期品質で著しい改善をみせている。1998 年には韓国車と当時トップのヨーロッパ車との開きは 116PP100 であった。しかし、今年の調査結果では現在のトップである日本車との差は 26PP100 までに縮小している。

ドイツ車と日本車についてはそれぞれ母国で生産された車両の方が、自社の北米工場で生産された車両より一般的に初期品質が高いことが明らかになった。BMW、メルセデス・ベンツおよびフォルクス・ワーゲンのドイツ産車、そしてホンダ、三菱、日産およびトヨタの日本産車が総体的に北米工場で生産された車よりも高い初期品質評価を受けている。しかし例外もあり、アキュラ、マツダ、そしてスバルに関しては北米産車の方が日本産車よりも評価が高い。これらのメーカーは北米工場での別のモデルを生産することがよくあり、また、その中にはデザインが生産上、より難しいものがある。しかし、モデル、プラットフォームあるいは工場の違いを問わず品質の標準化を進めることは、国際市場で競うための必須事項となりつつある。

個別のモデルで北米工場と日本工場の両方で生産されているのはホンダのアコードとシビック、トヨタのカムリとカローラだけである。アコードでは日本産の初期品質が米国産よりも 25PP100 近く上回っていた。一方、シビックは米国産の方が日本産よりも 15PP100 近く上回っている。カローラに関しては米国産と日本産の間で品質差はほとんど見られない。なお、カムリは少数サンプルのため比較不可能であった。

トヨタ田原工場がプラチナ賞を受賞

米国市場向けに車両を製造している工場に授与されるプラントアワード（工場賞）では、昨年引き続きトヨタの田原工場が 63PP100 のスコアで、全世界で最も品質の高い車両の製造工場に贈られるプラチナ賞を受賞した。またアジア太平洋地域では元町工場がシルバー賞を、堤工場がブロンズ賞を受賞し、トヨタが独占することになった。北米・南米地域では、GM のオシャワ第一工場（カナダ、オンタリオ州）がゴールド賞を、また同社のランシング・グランド・リバーの新工場（米国、ミシガン州）がシルバー賞をそれぞれ受賞し、フォードのアトランタ工場（米国、アトランタ州）がブロンズ賞を受賞している。ヨーロッパ地域では BMW のミュンヘン工場（ドイツ）がゴールド賞、ダイムラー・クライスラーのメルセデス・ベンツ・プレーメン工場（ドイツ）がシルバー賞、そしてフォードのボルボ・トルスランダ工場（スウェーデン）がブロンズ賞を受賞した。

<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・アンド・アソシエイツ 2003 年米国自動車初期品質調査SM(IQS)

日本メーカーに関する特記事項

メーカー別ランキングでは、昨年より7%初期品質が悪化し100台当りの不具合指摘件数は115件(115PP100)であったにもかかわらず、トヨタ・モーター・セールス(トヨタおよびレクサス)が第1位となった。ポルシェ・ノースアメリカ(117PP100)、BMW・オブ・ノースアメリカ(124PP100 - BMW および MINI)、アメリカン・ホンダ(126PP100 - アキュラおよびホンダ)がトヨタに続いた。アメリカン・ホンダについては前年比較で11%の初期品質悪化が報告された。

ブランド別ランキングでは、レクサスが3年連続第1位にランクされた。業界全体のIQSスコアは昨年と変わらず133PP100にとどまったが、レクサスは13%改善し、第2位のキャデラックより35%近く不具合が少なかった。

スズキは昨年との比較で最も大きな改善が見られたブランドで、改善率は31%であった。これは主にアエリオ/アエリオSXの市場投入が成功したことに起因する。アエリオ/アエリオSXは、当調査の対象となったスズキのモデルの中で最優秀モデルである。また、他の日本車ブランドでは、日産ノースアメリカ(インフィニティおよびニッサン)が11%、スバルが7%、マツダが12%と優れた改善率を見せた。

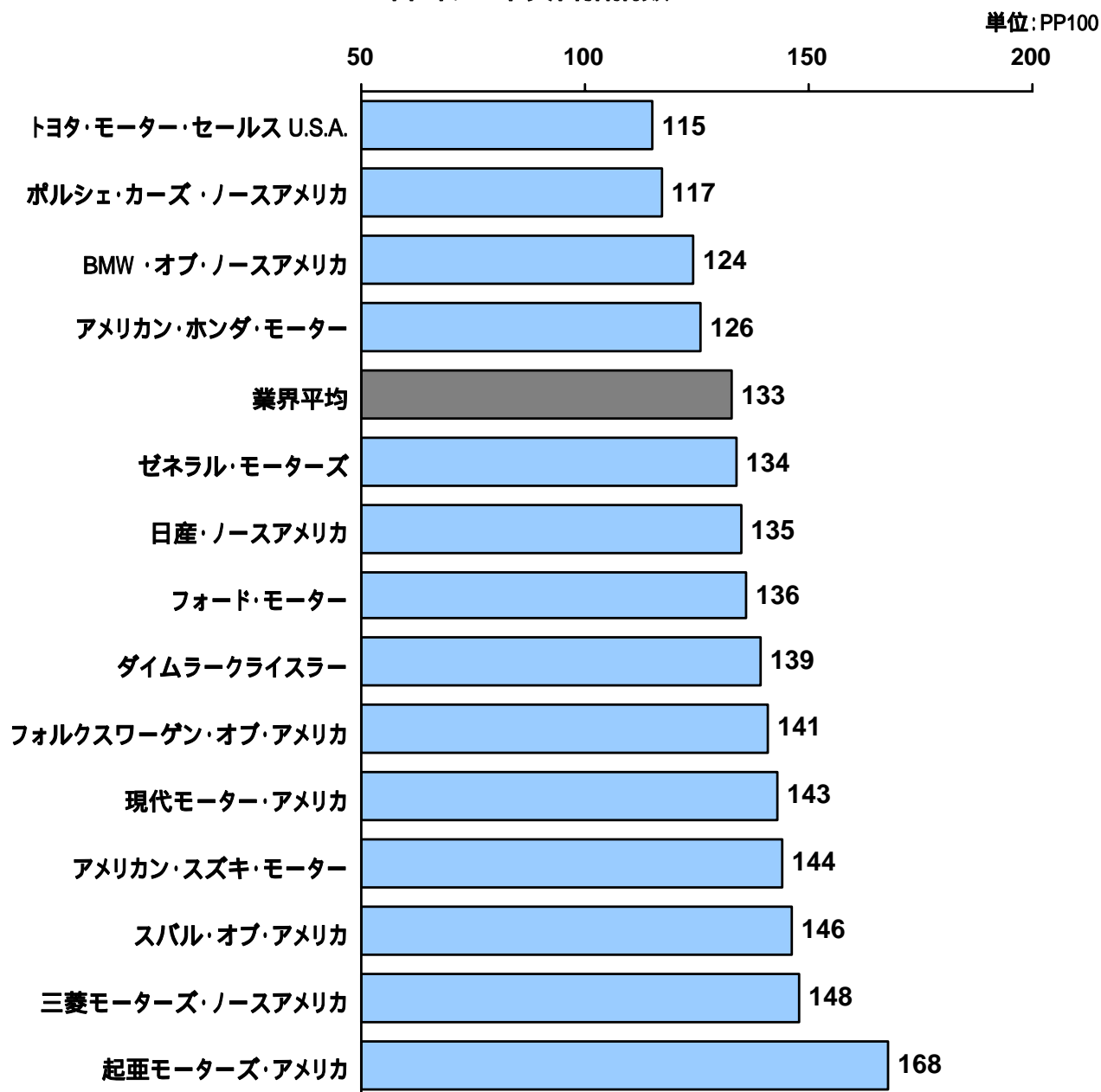
新規市場投入で成功したモデルのひとつとして日産ムラーノがあげられる。ムラーノは日産のモデル中最も初期品質に優れ、ミッドサイズSUVセグメントで第2位にランクインした。また三菱の新規市場投入モデル、アウトランダーはエントリーSUVセグメントで第3位となった。アウトランダーは三菱車の中では2番目に初期品質が高かった。スバルの新規市場投入モデルであるバハはコンパクト・ピックアップセグメントで第3位にランクされた。バハはスバル車の中で最も初期品質が高かった。

セグメント別ランキングでは、トヨタ・モーター・セールスが6つのセグメント(トヨタ2、レクサス4)で第1位になり、数の上で他社を凌いだ。続いて、フォード・モーター・カンパニーが5つ(マーキュリー1、フォード2、マツダ2)、ゼネラル・モーターズが3つ(オールズモービル1、シボレー2)、各セグメントで第1位にランクされた。またアメリカン・ホンダ(ホンダ)、ダイムラークライスラー(メルセデス・ベンツ)がそれぞれ1つのセグメントでトップにランクされた。

プラントアワード(工場賞)は、63PP100のスコアでトヨタの田原工場が、全世界で最も品質の高い車両の製造工場に贈られるプラチナ賞を、昨年に引続き受賞した。アジア太平洋地域としては、トヨタの元町工場がシルバー賞を、また、同社の堤工場がブロンズ賞を受賞した。田原工場はレクサスGS300/GS430とLS430を生産している。レクサスLS430の不具合指摘件数は平均的な新車の半分を下回っており、1997年以來ずっと当調査で最も初期品質の優れたモデルとなっている。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

メーカー別ランキング 100 台当りの不具合指摘数



注意: アメリカン・いすゞモーターズは、少数サンプルのためランキングに含まれていない。スコアは四捨五入後の数値。

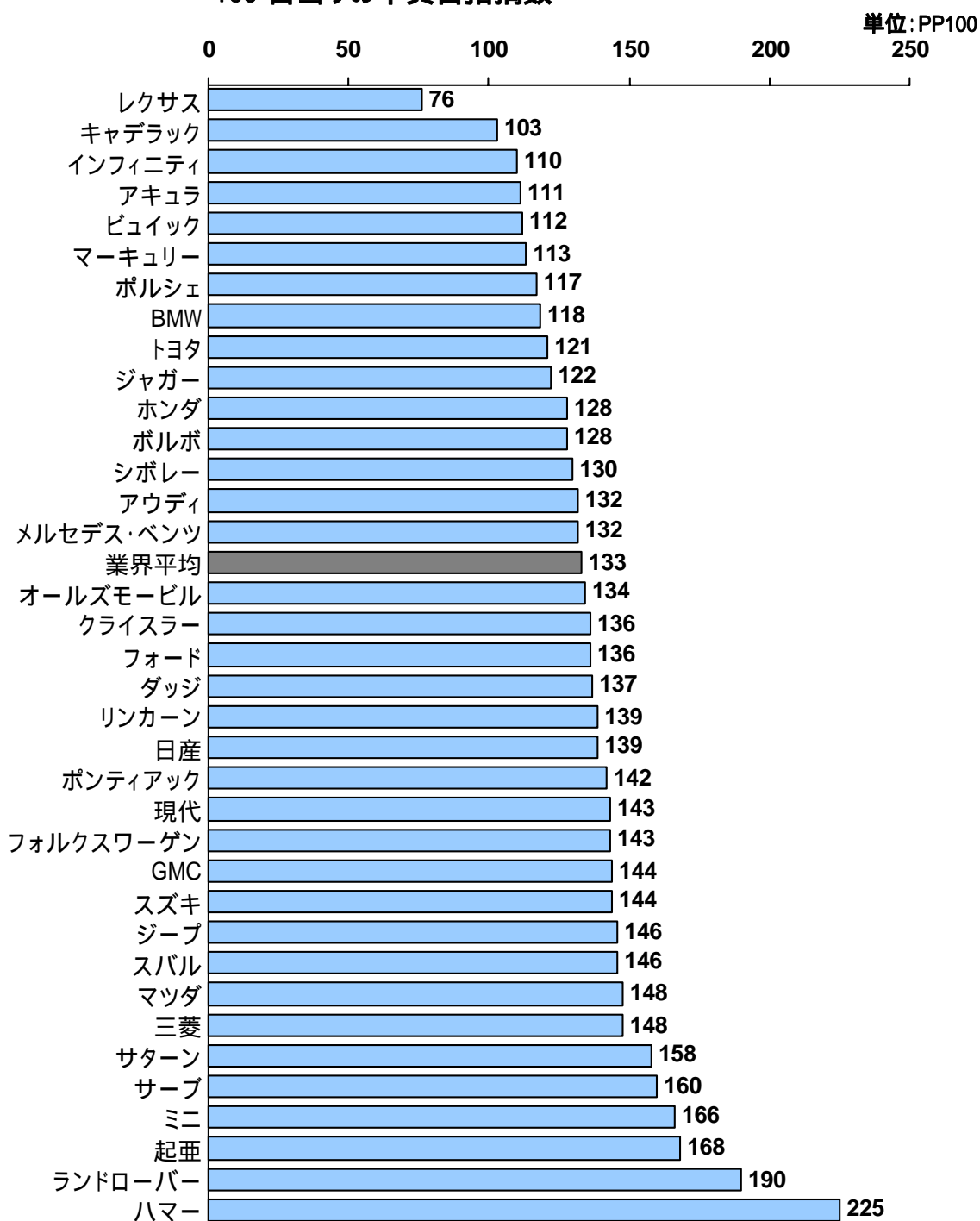
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003米国自動車初期品質調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

ブランド別ランキング 100台当りの不具合指摘数



注意: いすゞは少数サンプルのためランキングに含まれていない。スコアは四捨五入後の数値。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003米国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・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。

セグメント別ランキング トップ3モデル

乗用車セグメント

コンパクト¹
第1位: トヨタ プリウス トヨタ カローラ 三菱 ランサー(同率) トヨタ エコー(同率)
エントリー・ミッドサイズ
第1位: シボレー マリブ 現代 ソナタ ポンティアック グランド Am
プレミアム・ミッドサイズ
第1位: マーキュリー セーブル シボレー インバラ ビュイック リーガル(同率) シボレー モンテカルロ(同率)
フルサイズ
第1位: フォード クラウン ビクトリア ビュイック ルセーブル ポンティアック ボンネビル
エントリー・ラグジュアリー
第1位: レクサス ES 300 キャデラック CTS アキュラ TL
ミッド・ラグジュアリー
第1位: レクサス GS 300/GS 430 ボルボ S80 キャデラック デヴィル
プレミアム・ラグジュアリー²
第1位: レクサス LS 430 レクサス SC 430 メルセデス-ベンツ SLクラス
スポーティー
第1位: マツダ ミアータ クライスラー シプリング クーペ ダッジ ストレイタス クーペ
プレミアム・スポーツ
第1位: メルセデス・ベンツ SLK-クラス BMW Z4 ホンダ S2000

ライト・トラックセグメント

コンパクト・ピックアップ
第1位: マツダ Bシリーズ フォード レンジャー スバル バハ
フルサイズ・ピックアップ³
第1位: フォード F-シリーズ LD シボレー シルベラード LD ダッジ ラム ピックアップ HD
エントリー SUV
第1位: ホンダ CR-V トヨタ RAV4 三菱 アウトランダー
ミッドサイズ SUV
第1位: トヨタ ハイランダー 日産 ムラーノ トヨタ 4ランナー
フルサイズ SUV
第1位: シボレー サバーバン シボレー タホ GMC ユーコン
ラグジュアリー SUV
第1位: レクサス RX 300 レクサス LX 470 インフィニティ QX4
コンパクト・バン
第1位: オールズモービル シルエット トヨタ シエナ ダッジ キャラバン/グランド キャラバン

他のモデルについては
www.jdpower.com で確認できます。

¹「コンパクト・カー」カテゴリーは「エントリー・コンパクト・カー」および「プレミアム・コンパクト・カー」の両セグメントから成る。

²「プレミアム・ラグジュアリー・カー」カテゴリーは「プレミアム・ラグジュアリー・カー」および「ラグジュアリー・スポーツ・カー」の両セグメントから成る。

³「フルサイズ・ピックアップ」カテゴリーは「ライト・デューティー・フルサイズ・ピックアップ」および「ヘビー・デューティー・フルサイズ・ピックアップ」の両セグメントから成る。

注意: 受賞対象カテゴリーとしたのは、必要サンプル数を満たしたモデルが4モデル以上あるカテゴリーのみ。「フルサイズ・バン」については、必要サンプル数を満たしたモデルが2モデルのみであったため受賞対象カテゴリーとしなかった。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003米国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・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)

プラチナ賞

PP100

トヨタ-田原(日本 乗用車) 63

アジア太平洋

シルバー賞 トヨタ 元町(日本) 81

ブロンズ賞 トヨタ 堤(日本) 86

北米/南米

ゴールド賞 ゼネラルモーターズ
オシャワ第1(カナダ オンタリオ州) 87

シルバー賞 ゼネラルモーターズ
ランシング・グランド・リバー(米国 ミシガン州) 88

ブロンズ賞 フォード
アトランタ(米国 ジョージア州) 94

ヨーロッパ

ゴールド賞 BMW ミュンヘン(ドイツ) 93

シルバー賞 ダイムラークライスラー(メルセデス・ベンツ)
ブレーメン(ドイツ) 94

ブロンズ賞 フォード・モーター(ボルボ)
トルスランダ(スウェーデン 乗用車) 102

注意: 乗用車とライト・トラックの生産ラインは同一の工場内であっても別々の評価を実施した。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003米国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・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。