

2004年1月19日

報道用資料**インドで自動車初期品質に関する不具合が増加****2003年インド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年インド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つのカテゴリーの不具合について新車購入者に指摘してもらった。今年の調査対象は11自動車メーカーの26モデルで、3,300人以上の新車購入者から回答を得た。

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」、「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台当た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、Problem per 100）。

◆マルチ、ホンダ、トヨタが各セグメントでトップ◆

インドでは2003年、新車所有者から指摘された不具合件数が前年の151 PP100から183 PP100に増加した。これは、主に走行性能や外装、シートのカテゴリーでの不具合が増加したことに起因している。最も多かった不具合は依然として「燃費が悪過ぎる」だった。

ここ5年間でインド自動車業界の初期品質はかなり改善されたとはいえ、顧客の期待が急速に高まっていることから、これまでの改善率を維持するのはますます困難になっている。さらに自動車販売の急増によって、メーカーは生産性を高める必要が生じ、そのことが品質管理に影響を与えることが少なくない。

セグメント別ランキングでは、プレミアム・コンパクトカー・セグメントでマルチ・ワゴンRが118 PP100を獲得して第1位になった。第2位にはマルチ・ゼン、第3位には現代・サントロが入り、共にセグメント平均スコアの176 PP100よりスコアが低かった。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントのトップはマルチ・エスティームで、前年比51 PP100

減の 113 PP100 だった。以下、オペル・コルサ/スウィング、フォード・アイコンと続いた。コルサ/スウィングは前年比 73 PP100 減で、調査対象モデル中、最も初期品質が改善されていた。エスティームは 9 つある IQS カテゴリーのうち 6 つでセグメントトップのスコアをマークし、それが第 1 位という結果につながった。調査では、エスティームの顧客の 59% が「次もまた必ず同じメーカーの車を購入する」と回答しており、業界で最も再購入意向が高かった。

今年、新たに調査に加わったミッドサイズカー・セグメントでは、ホンダ・シティが 105 PP100 で第 1 位となった。次いで HM (ヒンダスタン・モーターズ) /三菱・ランサーと現代・アクセントがそれぞれ 2 位と 3 位にランクインしたが、どちらもスコアはセグメント平均より高かった。

MUV/SUV セグメントの第 1 位は、188 PP100 のトヨタ・クオリスだった。新規市場投入車のマヒンドラ・スコルピオは 242 PP100 で第 2 位に入った。第 3 位のタタ・サファリは今回、スコアを 26 PP100 減らしたが、セグメント平均を下回ることはできなかった。

<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>

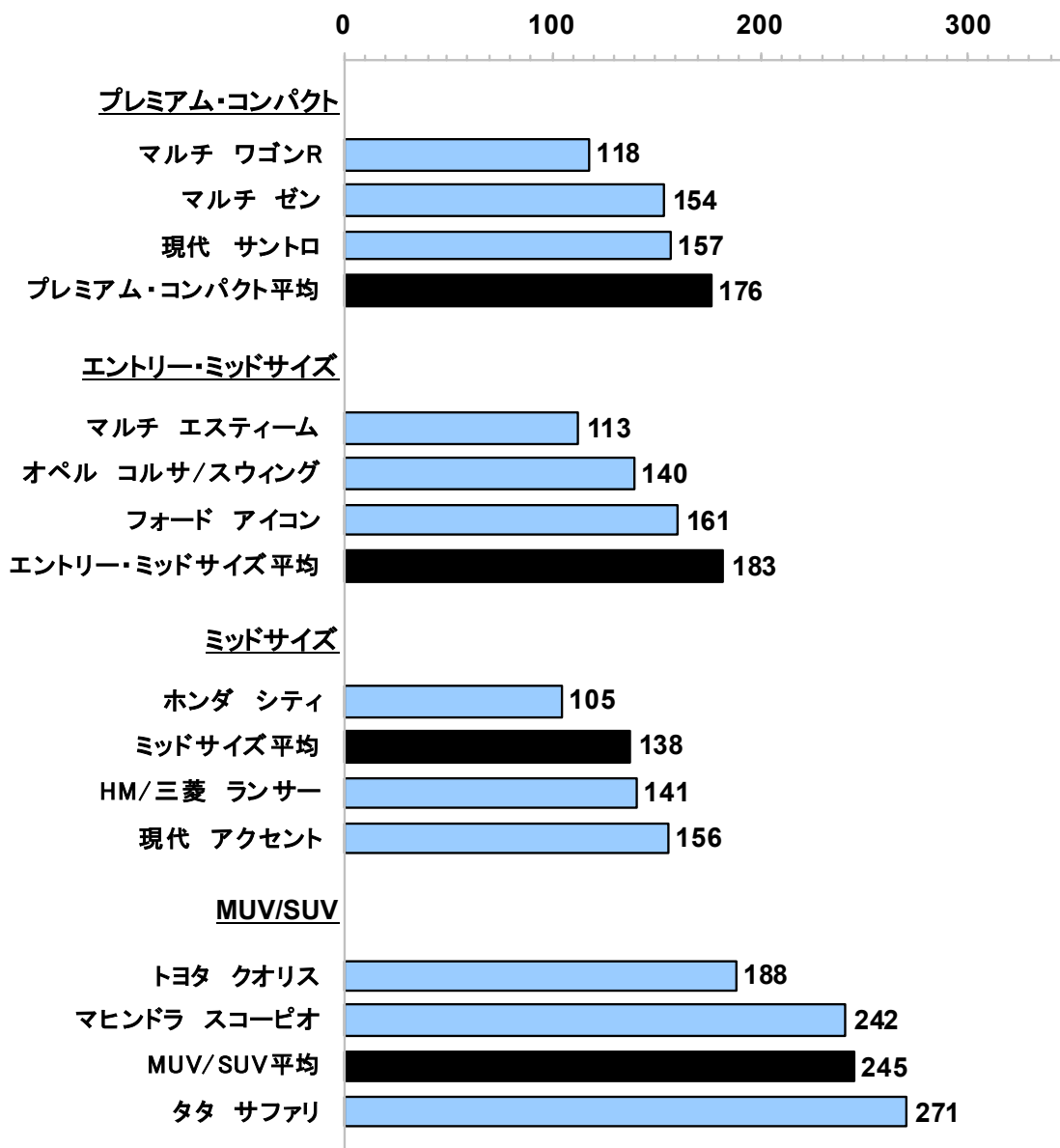
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック

2003年インド自動車初期品質調査SM (IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

単位: PP100



注意: コンパクト・セグメント、プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント、エントリー・ラグジュアリーカー・セグメントはサンプル数不足のため、ランキングは実施していません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年インド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年インド自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。