

2004年1月14日

報道用資料**トヨタ、日産、スズキ、現代の車が、インドネシアの初期品質のトップにランキング****2003年インドネ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年インドネ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つのカテゴリーをカバーする135項目の不具合を新車購入者に指摘してもらった。インドネシアでは今回初めて実施し、2,600人以上の新車所有者から回答を得た。

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）。

**◆初期品質のトップモデルは走行性能分野に強み◆**

業界全体の平均不具合指摘件数は142 PP100だった。インドネシアでも他のアジア各国での調査結果と同様に、新車所有者から指摘された不具合で最も多かったのは、乗り心地、ハンドリング、ブレーキなどの走行性能に関する問題で、不具合経験全体の約20%を占めていた。各セグメントのトップモデルは大部分が、IQSの9つカテゴリー全てでセグメント平均以上のスコアを挙げているが、これらの車に共通しているのは、走行性能分野での品質が相対的に優れている点である。

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、現代・アトスが121 PP100のスコアで第1位となった。アトスは特に走行性能と空調関係のスコアが良かった。第2位には178 PP100で起亜・ビスト、第3位には179 PP110でスズキ・カリムンが入った。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントの第1位は100 PP100を獲得したトヨタ・ビオスで、ビオスもまた走行性能での評価が高かった。第2位と第3位は共にスズキの車で、それぞれバレノとエリオがランクインした。

エントリーSUVセグメントでは123 PP100のトヨタ・キジャンが第1位となった。次いで第2位には三菱・クダ、第3位にはいすゞ・パンサーが入った。

SUVセグメントのトップは日産・ニュー・テラノで99 PP100のスコアをマークした。スコアが100 PP100以下だったのは2車種だけで、テラノはそのうちのひとつである。セグメント平均より36 PP100も低い好スコアは、走行性能が非常に優れていたことによる。以下、ホンダ・CR-V、スズキ・エスクードが続いた。

MPV/バン・セグメントは145 PP100のスズキ・キャリィがトップで、第2位には僅差でホンダ・ストリーム、第3位には起亜・カレンスがランクインした。

車両品質はモデルに対する支持やブランド・ロイヤルティの重要な要素となっている。不具合を経験しなかった新車所有者の40%が「是非、友人や知人にメーカーやモデルを推奨したい」、32%が「次もまた必ず同じメーカーから車を購入する」と回答している。これに対し3件以上の不具合を経験した新車所有者では、メーカーに対する推奨意向を示した人は27%、モデルに対しては25%、また同じメーカーからの再購入意向を示した人は21%と一様に低かった。

<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

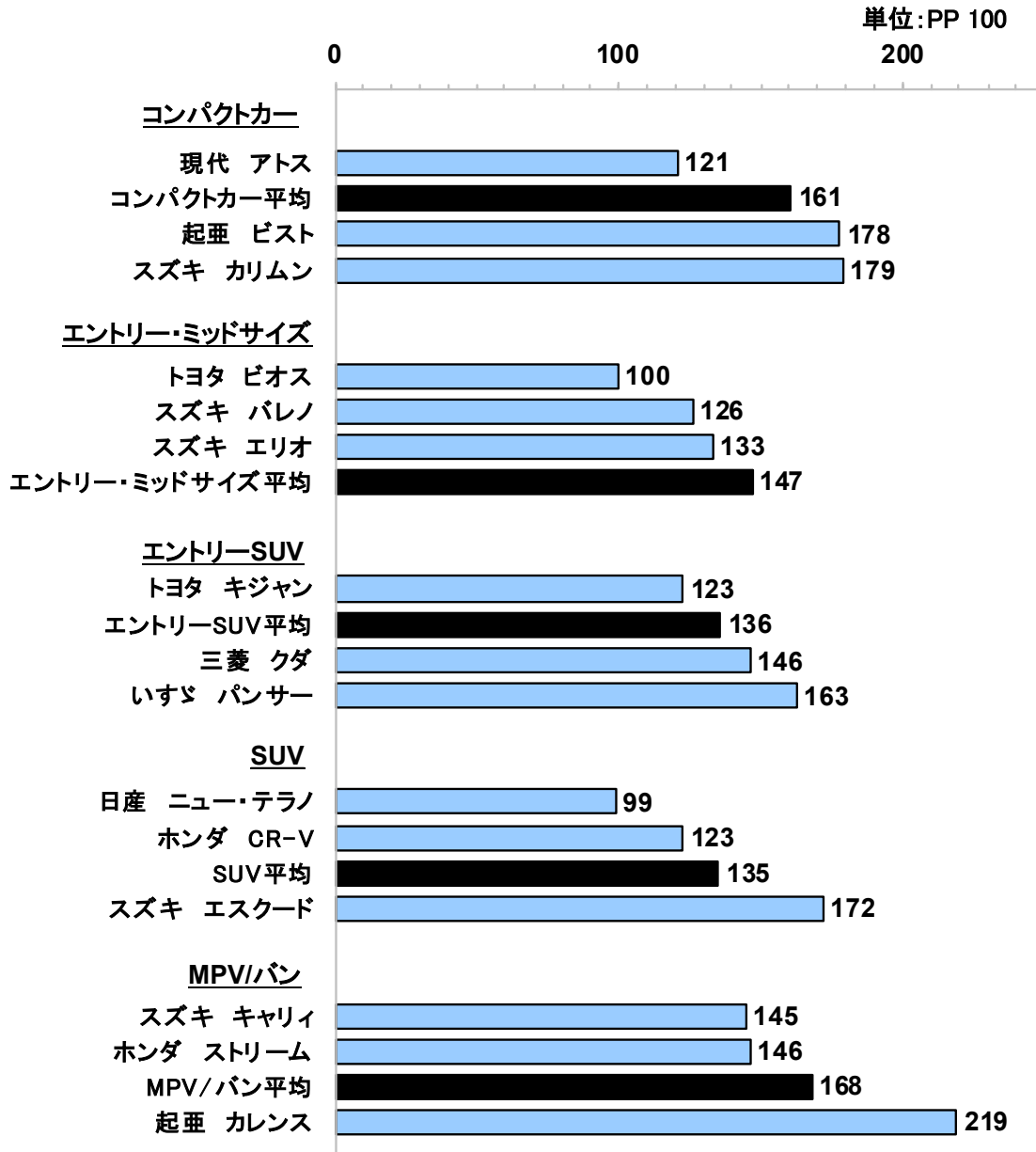
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年インドネシア自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (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)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年インドネ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  
お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年インドネシア自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。