

2004年1月16日

報道用資料**フィリピンの新車初期品質、ユーザーの4分の3が期待以上と評価****2003年フィリピン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年フィリピン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。フィリピンでの実施は今回が初めてで、1,500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）。

◆ホンダ・シビック、トヨタ・レボ、三菱・パジェロがセグメント別ランキングのトップ◆

調査の結果、新車所有者のほぼ4分の3が「予想していたよりも車の不具合が少なかった」と回答していたことが明らかになった。

業界全体の平均不具合指摘件数は152 PP100だった。購入以来、車に関する不具合を経験していない人は回答者全体の半分以上（52%）を占めた。顧客の期待を上回ることは、新車に対する満足度にとって極めて重要である。調査では、車に対する総合的な満足度は、不具合が予想より少なかったユーザーの方が予想より多かったユーザーより20%高かった。さらに、車の品質が期待を上回っていた回答者では、モデルやメーカーを友人や知人に必ず推奨する、また、同じメーカーの車を必ず再購入するといった意向が2～3倍高い傾向にあった。

セグメント別ランキングでは、ミッドサイズカー・セグメントでホンダ・シビックが56 PP100を獲得して第1位となった。シビックは特に乗り心地、ハンドリング、ブレーキなどの走行性能、空調関係、エンジン、シート、内装分野で高い評価を得た。第2位には62 PP100でフォード・リンクスが入った。スコアがセグメント平均（99 PP100）より低かったのは、シビックとリンクスだけだった。

エントリーSUVセグメントの第1位は178 PP100のトヨタ・レボで、走行性能、装備品、シート、外装、空調関係、内装でスコアが非常に良かった。次いで、いすゞ・ハイランダー・クロスウィンドが199 PP100で第2位にランクインした。エントリーSUVセグメントではこの2車種が平均スコアの202 PP100よりスコアが低かった。三菱・アドベンチャーは253 PP100で平均より高かった。

SUVセグメントでは、三菱・パジェロが74 PP100でトップとなった。第2位は僅差で76 PP100のトヨタ・RAV4が続いた。パジェロが特にシート、空調関係、オーディオシステム、内装、エンジンで高く評価されたのに対し、RAV4は走行性能、装備品、外装、トランスミッションでの評価が高かった。またホンダ・CR-Vのスコアは163 PP100で、SUVセグメント平均(137 PP100)より多かった高かった。

<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

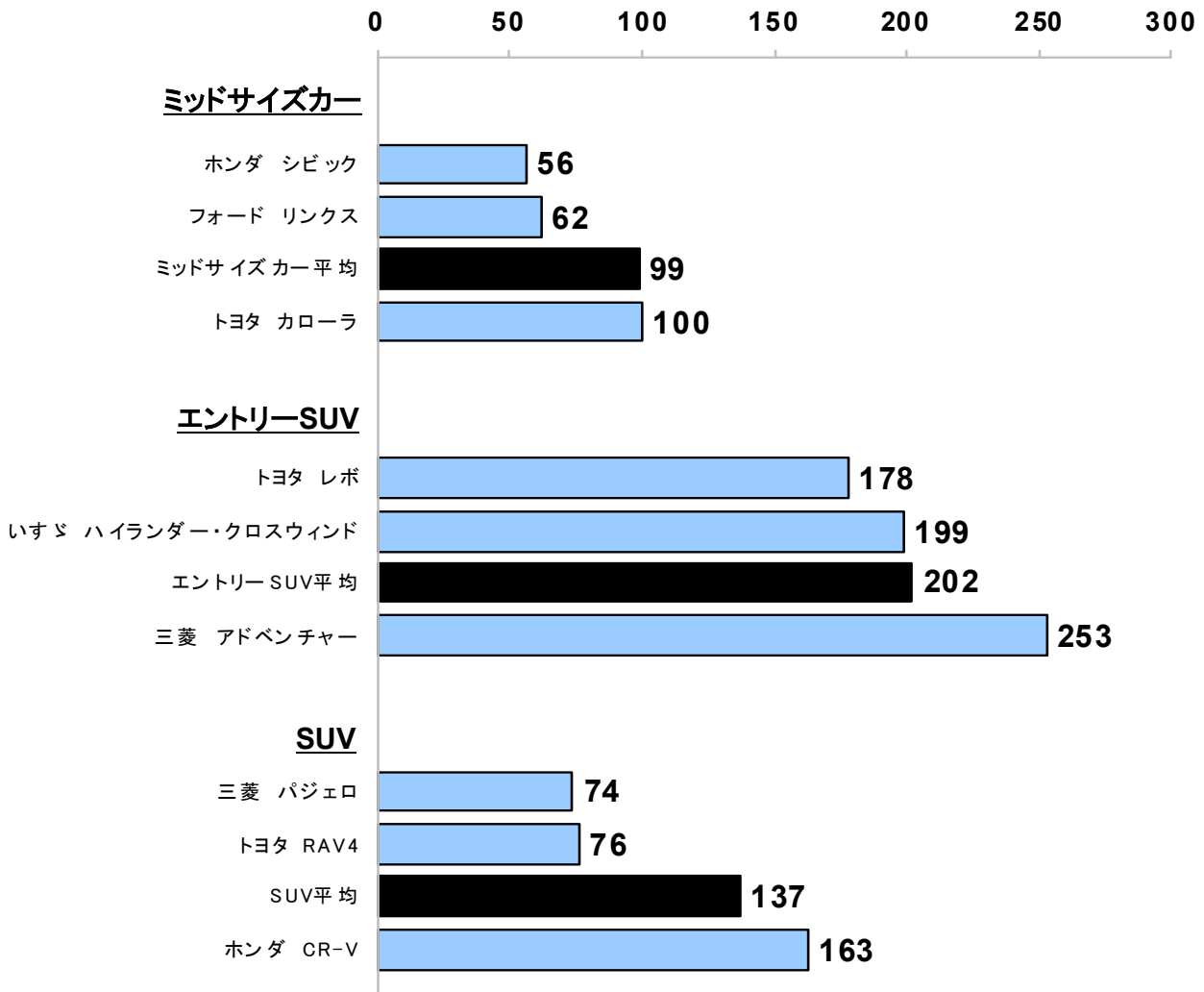
<ご注意>

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年フィリピン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: エントリー・ミッドサイズ・セグメント、ピックアップ・セグメント、MPV/バン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年フィリピン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年フィリピン自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。