

2004年1月22日

報道用資料**タイの新車不具合は、1台当たり平均2件以上****2003年タイ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年タイ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。調査は年1回の割合で実施され、4回目となった今回の調査では2003年1月から7月までに新車を購入した2,200人以上のユーザーから回答を得た。調査対象車は11ブランド、32モデル（乗用車、ピックアップ・トラック、ユーティリティ・ビークル）である。

9つのカテゴリーは「走行性能分野」、「装備分野」、「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）。

◆いすゞ・D-MAX スペースキャブとホンダ・シビックが各セグメントで第1位◆

今回の調査結果では、タイの新車所有者から指摘された初期品質に関する不具合は、車1台当たり平均2件以上だった。回答者の29%が新車購入後6ヶ月間に何の不具合も経験していなかった一方で、20%は5件以上の不具合を経験しており、品質に著しい差があった。アジア地域の生産拠点としてタイの役割が増大していることから、自動車メーカーやサプライヤーは、顧客の不具合経験におけるこうした大きなばらつきを最小限に抑えることを最優先にすべきであろう。

業界全体の不具合指摘件数は250 PP100だった。車種別でみると、ピックアップ・トラックが241 PP100と最も少なく、次が乗用車の259 PP100だった。車の不具合発生件数が最も多かったのは新たに調査に加わったユーティリティ・ビークルで、SUVが263 PP100、MPV（多目的自動車）が410 PP100となっている。

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252 PP100を

獲得し2年連続第1位になった。以下、トヨタ・カローラ・アルティス、ホンダ・シティの順となっている。

ピックアップ・トラック・セグメントでは、2002年中頃に市場投入され、売れ行きが非常に好調ないすゞ・D-MAXスペースキャブが193 PP100で第1位になった。続いて第2位にはいすゞ・D-MAXスパーク、第3位にはマツダ・ファイターがそれぞれ入った。

また、顧客ロイヤルティと自動車初期品質の間には強い因果関係があることが調査結果から明らかになった。初期品質に関する不具合がなかった人のほぼ半数(48%)が、将来、また同じメーカーから車を購入する意向をはっきり示している。これに対して不具合が5件以上だった人で同じメーカーからの再購入を考えている人は27%に過ぎなかった。

今回調査対象となった新車の大半が、タイ IQS に初登場した車か前回(2002年実施)調査後に多少のモデルチェンジが行われた車であり、このことはタイ自動車業界の急速な変化を反映している。タイ自動車市場では新車販売台数が大幅に伸び、顧客の車に対する考え方は進歩している。期待水準が高くなっていることはJ.D. パワーの顧客満足度調査やセールス満足度調査でもわかっており、初期品質について顧客の評価はますます厳しくなっているといえる。

<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

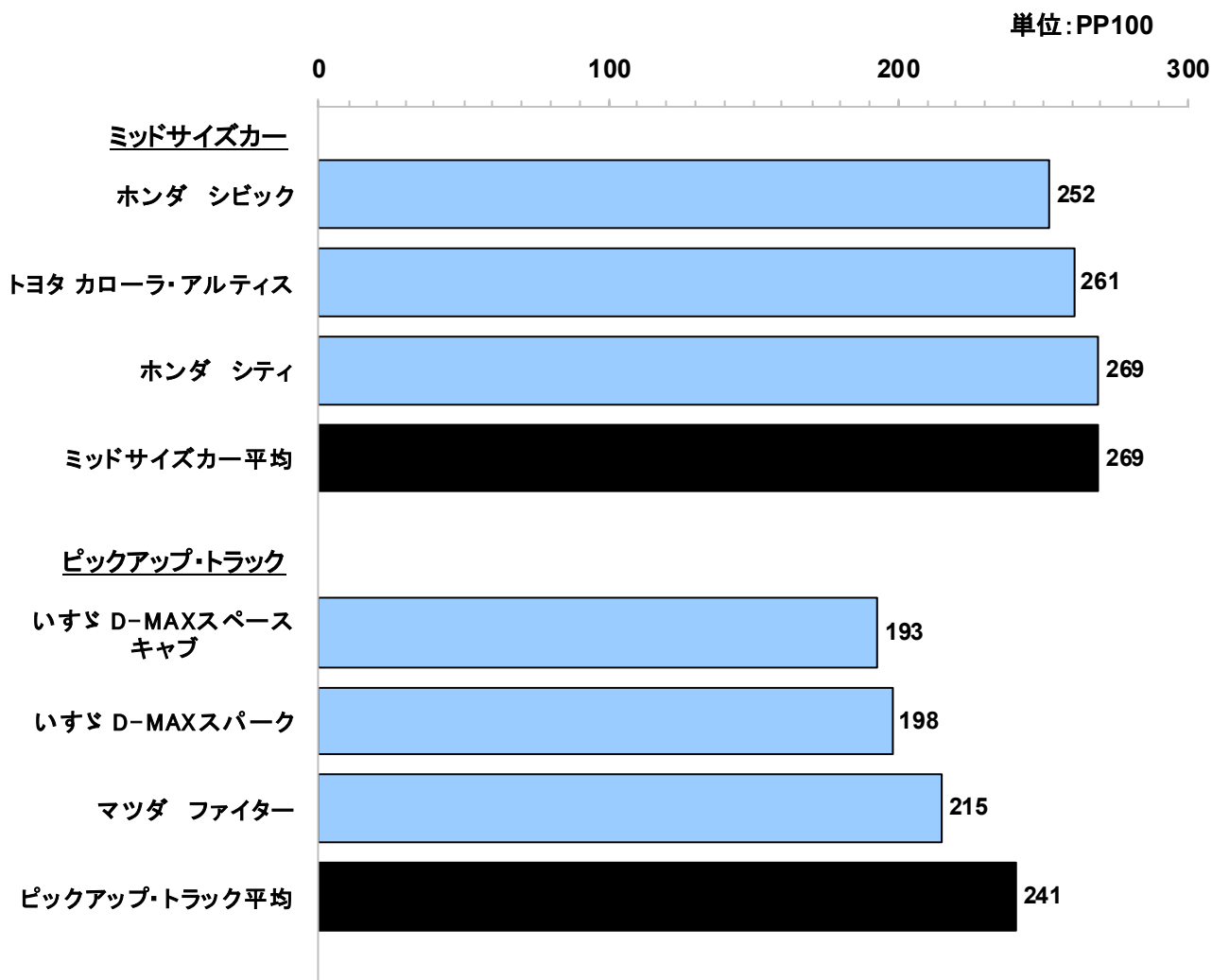
<ご注意>

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年タイ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 (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



注意: プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント、ラグジュアリーカー・セグメント、SUV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年タイ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年タイ自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。