

2004年5月11日

報道用資料**MRF がインドの新車装着タイヤ顧客満足度で3年連続第1位****2004年インドタイヤ顧客満足度(TCSI)調査**

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、2004年インドタイヤ顧客満足度（Tire Customer Satisfaction Index、略称 TCSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤに関する顧客満足度を調べるものである。4回目となった今年の調査は、2003年6月から8月にかけて実施、新車を購入した1,500人以上の消費者から回答を得た。調査対象車は28モデルにのぼる。

なお、当調査で対象となる「新車装着タイヤ」については、インドでは納車時に別のタイヤを付け替えるユーザーもいることから、必ずしも標準装着タイヤであるとは限らない。

当調査は今回、調査内容の見直しを行なった。今回から総合的な満足度は20の評価項目により評価を実施することとする。これらの評価項目は「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」、「耐久性」、「外観」にグループ分けすることができる。また、現在インドで販売されているほとんどの新車がラジアルタイヤを装着していることから、今回から調査対象はラジアルタイヤのみとする。

◆新車購入決定時、40%以上の人々がタイヤを重視◆

総合満足度ランキングでは、MRFが3年連続で第1位となった(注)。MRFは5つのファクターのうち、「外観」、「耐久性」、「グリップ性能」、「ハンドリング」の4つのファクターでトップのスコアを獲得している。以下、第2位にブリヂストン、第3位にJKタイヤ、第4位にグッドイヤーがそれぞれ入った。MRFが今年も首位になったのは、顧客の総合的な満足感に対して重要度の高いファクターで高スコアを獲得しているためである。その結果、MRFのタイヤは同社のほぼ4分の1の顧客から極めて高い評価を得た。

また新車購入者の40%以上が、タイヤに関連する機能を車の購入意志決定に影響を与える重要な要素としてとらえていた。さらに全体の5分の1以上が自分の新車に装着するタイヤブランドを自ら選んでいることも明らかになった。タイヤブランドの選択は通常、自動車メーカーが行なっているが、これらの結果は、新車装着タイヤに関する顧客の希望や懸念を理解し顧客の期待に確実に応えること

がメーカーにとって重要であることを示唆している。

不具合が1件でも発生すると、満足度や同じタイヤメーカーからの再購入意向は大幅に低下することが調査結果からわかった。不具合の中で最も多かったのは「パンク」だった。MRFでは顧客の10人中9人までが不具合を経験しておらず、この点が業界トップの顧客ロイヤルティや支持を維持している理由の1つといえる。

(注) 2002年と2003年の調査で、MRFはブリヂストンと共に同スコアで第1位になっている。

<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

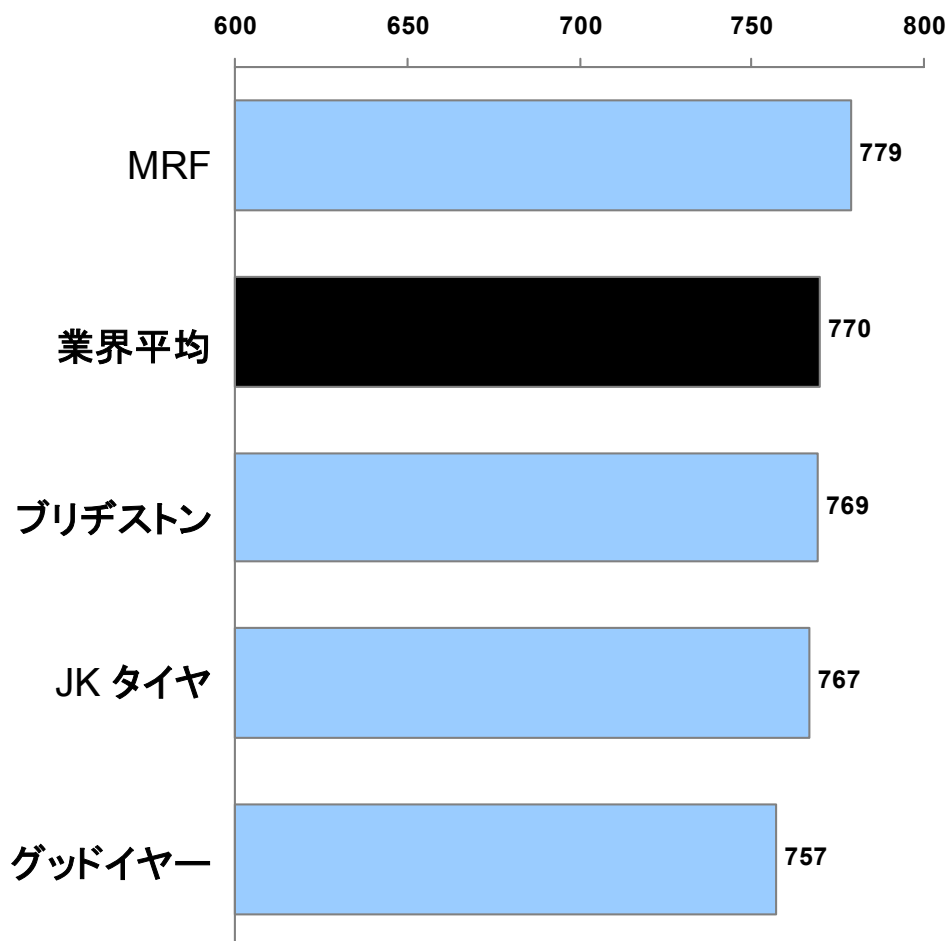
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2004年インドタイヤ顧客満足度(TCSI)調査SM

顧客満足度総合ランキング (1,000ポイント満点)



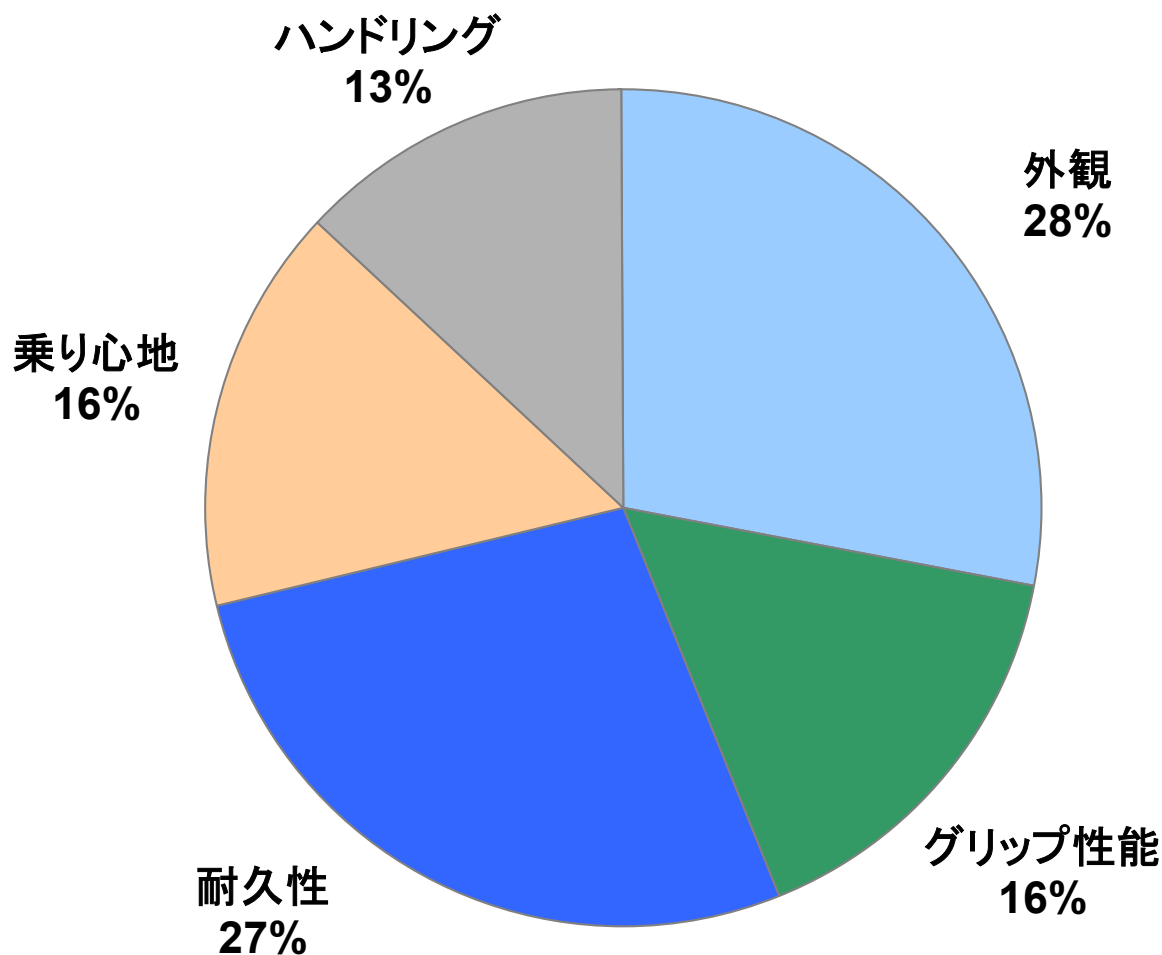
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドタイヤ顧客満足度調査SM

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 2004年インドタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドタイヤ顧客満足度(TCSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドタイヤ顧客満足度調査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 2004年インドタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。