

2004年10月5日

報道用資料**スバル・R2が軽自動車の初期品質でランキングトップ****2004年日本軽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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー)は、2004年日本軽自動車初期品質調査(Initial Quality Study、略称 IQS)の結果を発表した。

当調査は軽自動車の初期品質に対するユーザーの不満に関し、性能分野別に9つのカテゴリーに分類される133の詳細項目について不具合指摘件数(単位:PP100 Problems Per 100 Vehicles、数値が小さいほど不満指摘が少なく、品質が良いことを示す)を調べるものである。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」、「オーディオシステム分野」、「空調関係分野」、「外装分野」、「内装分野」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」である。

今回の調査は2004年7月に実施され、新車購入後2~7ヶ月を経過して発生した不具合について、2003年12月から2004年5月の間に軽自動車を新車で購入した個人ユーザー2,326人から回答を得た。調査対象となった車両は7メーカー、27モデルである。

**走行性能分野とエンジン分野の不具合指摘件数が増加**

今回調査の総合IQSスコアの業界平均は117 PP100で、昨年の115 PP100から+2と大幅な変化は見られなかった。しかし分野別では「走行性能分野」(28.2 PP100:昨年比+3.7)と「エンジン分野」(23.0 PP100:昨年比+3.1)において不具合指摘が増加しており、この2つで不具合指摘件数全体のうち44%を占める。この「走行性能分野」と「エンジン分野」における不具合指摘の増加は注目すべき傾向である。

また、詳細項目別で最も不具合指摘が多かったのは「エンジンのパワー不足(10.8 PP100:昨年比+2.3)」で、2番目は「エアコンの効きが悪い(7.4 PP100:昨年比+2.9)」、3番目は「ブレーキの異音(7.2 PP100:昨年比+5.2)」となっている。

不具合指摘件数の増加の背景として、ひとクラス上のコンパクトカーとの競争激化にともなうユーザーの期待の変化が挙げられる。例えば、今回の調査結果では、購入に際し軽自動車以外を比較検討したユーザーの総合IQSスコアは150 PP100と業界平均よりも高くなっている。今後の商品開発や品質企画においてはこれまでの軽自動車の枠にとらわれず、このようなユーザー意識の変化を踏まえた取り組みが重要になると考えられる。

## 新型車投入時の初期品質が向上

モデル別ランキング第1位にはニューモデルであるスバル・R2が入った。ランキング対象となった10モデル中、総合IQSスコアが80 PP100と最も不具合指摘件数が少なかった。R2の不具合指摘件数は業界平均に対し「走行性能分野」で-6.6、「空調関係分野」で-8.7、「エンジン分野」では-6.7となっており、これらのカテゴリーにおける優位性を示している。

第2位はスズキ・ラパンである。ラパンの総合IQSスコアは、昨年調査の98 PP100から-15改善して83 PP100だった。分野別に昨年と比較すると「装備品分野」で-9.5、「外装分野」で-8.8と大幅な減少が見られた。また、業界平均との比較においては「装備品分野」で-5.2、「外装分野」で-6.6となり、これらカテゴリーでの商品力強化が達成されている。

第3位はフルモデルチェンジを実施したホンダ・ライフでスコアは91 PP100だった。「走行性能分野」で業界平均に対し-11.9と高い優位性を示すとともに「エンジン分野」の不具合指摘件数も-4.9と少ない。

第4位は日産・モコでスコアは113 PP100だった。「内装分野」では業界平均に対して-7.3という格差を示している。第5位にはダイハツ・タントが114 PP100で入った。「オーディオシステム分野」で業界平均に対し-3.5、「空調関係分野」では-3.4と強みの分野を確立している。

業界平均以上の品質水準を達成した5モデルのうち3モデルが、ニューモデルおよびフルチェンジモデルである。新型車投入時における車両品質には問題が多いことを過去のJ.D.パワーによる調査は指摘しているが、今回のニューモデルやフルチェンジモデルが高い品質水準を確保したことは、設計・開発段階からの新型車の品質改善に対するメーカー各社の取り組みの成果と考えられる。

「走行性能分野」と「エンジン分野」におけるユーザー不満の解消は、製品規格に制約のある軽自動車にとって厳しい課題である。しかし今回、新型車であるスバル・R2やホンダ・ライフが従来、軽自動車の弱みであった「走行性能分野」と「エンジン分野」において高い品質水準を達成したことは、ユーザーの期待を把握した上での設計・開発への取り組みがユーザー不満を解消しうることを示している。ますます競合が激化するコンパクトカークラスの商品を視野に入れ、ユーザーの期待値を把握することが、今後の軽自動車の品質向上への足掛かりとなる。

<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>

<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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル（〒105-0001）

電 話 : 03-3459-1865  
F A X : 03-3459-1810  
e-mail : mkawano@jdpower.co.jp

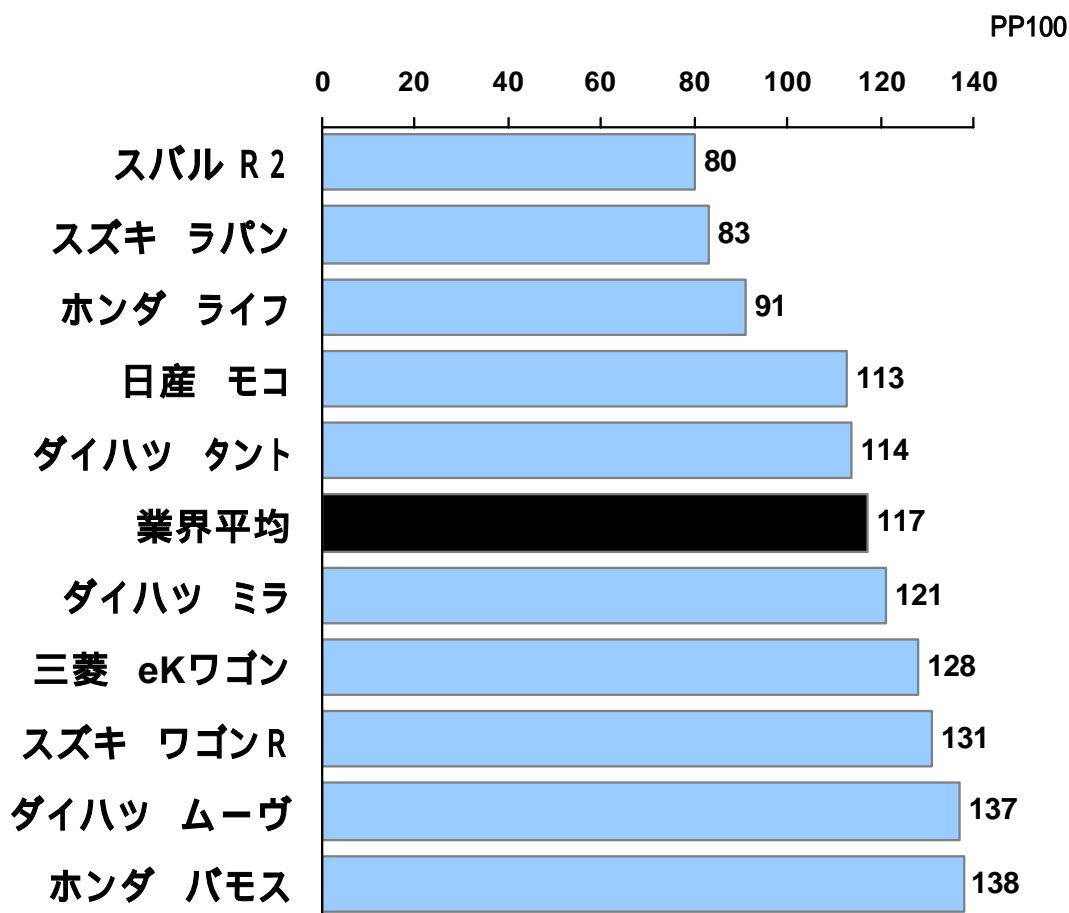
**<ご注意>**

**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年日本軽自動車初期品質調査(IQS)

## モデル別ランキング

(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 2004年日本軽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年日本軽自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。