

2004年11月29日

報道用資料**ミシュランが新車装着タイヤ満足度で3年連続第1位****2004年日本OE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:東京都港区、代表取締役社長:蓮見南海男、略称:J.D. パワー)は、2004年日本OE(Original Equipment)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、車両保有期間が8~16ヶ月の乗用車(除軽自動車)の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤ(OEタイヤ)についての顧客満足度を調査するもので、今回で3回目の実施となる。調査方法は、郵送アンケート方式で行われ、4,091人から回答を得た。

新車装着タイヤの総合満足度は、「デザイン」、「品質/耐久性」、「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」、「燃費への貢献度」の6つのファクターに分類される評価項目を、ユーザー評価に基づいて1,000点満点でスコア化している。2004年の総合満足度の業界平均は574ポイントとなった。

6つのファクター全てでミシュランが強さを発揮

今回ランキング対象となったタイヤメーカー6社の中で、ミシュランが総合満足度602ポイントで3年連続第1位となった。ミシュランは、新車装着タイヤの顧客満足度を構成する全てのファクターでもトップのスコアを得ており、特に「デザイン」に対する評価が高い。

第2位は、589ポイントでブリヂストンが入った。6つのファクターの中では、「グリップ性能」のスコアが最も高かった。

車両セグメント別に見ると、ラグジュアリー・カーに装着されているタイヤに対する満足度が最も高く、スコアは644ポイントだった。特に「乗り心地」と「ハンドリング」で評価が高い傾向が見られる。これに対して満足度が最も低かったのはラージバンに装着されているタイヤだった(543ポイント)。ラージバンのタイヤは「燃費への貢献度」、「デザイン」、「ハンドリング」で評価が低い傾向が見られる。

ブリヂストン、ダンロップ、ヨコハマに対するイメージの特徴は、 「入手のしやすさ/品揃えの豊富さ」

ユーザーが各タイヤメーカーに対して持っているイメージを分析したところ、ブリヂストン、ダンロップ、ヨコハマの3メーカーについては、共通して「品揃えの豊富さ/入手のしやすさ」というイメージの特徴が見られた。一方、BF グッドリッチ、コンチネンタル、グッドイヤー、ミシュラン、ピレリについては「ブランド/パフォーマンス」と「特定車両向け」というイメージの特徴が強い。さらに、コンチネンタルは「ラグジュアリー向け」、グッドイヤー、ミシュラン、ピレリは「スポーツカー向け」、BF グッドリッチは「“ SUV ” および“ オフロード ” 向け」というイメージで認識される傾向がある。

44%のユーザーが新車購入時にタイヤメーカーを指定したいと希望

新車購入の際、消費者は自分の車に装着されるタイヤを選ぶことができない。今年の調査では、可能であれば新車購入時に OE タイヤメーカーを指定したいかどうかという項目を新たに盛り込んだ。これに対して「タイヤメーカーを指定したい」とした回答者は、全体で 44%に達した。また、その内訳は「追加費用がなければ選択する」との回答が 38%で、「追加費用を払っても選択する」との回答は 6%だった。これらの回答者が OE タイヤとして指定したいタイヤメーカーのトップはブリヂストン(80%)、次いでミシュラン(31%)、ダンロップ(26%)、ヨコハマ(25%)となった。

<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(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>

<当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・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

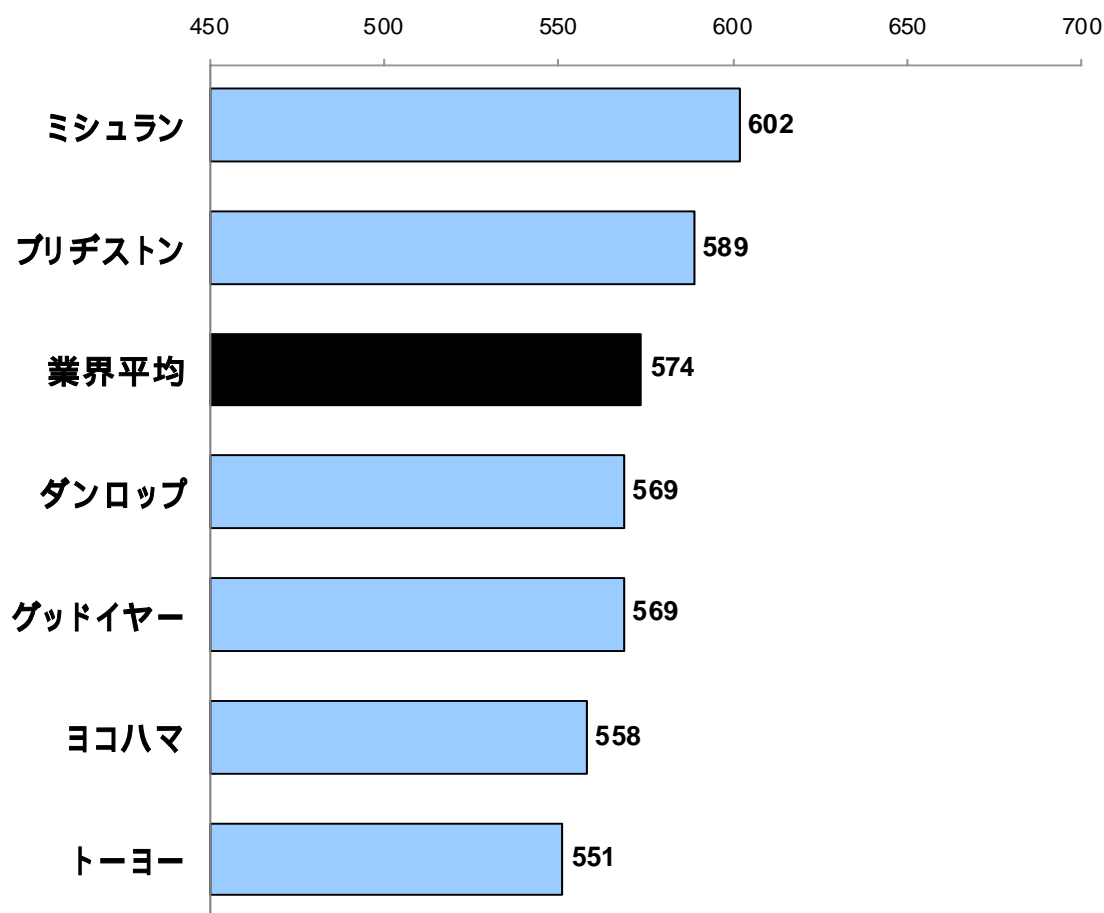
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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OEタイヤ顧客満足度(TCSI)調査SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



注) コンチネンタル、オーツ/ファルケン、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

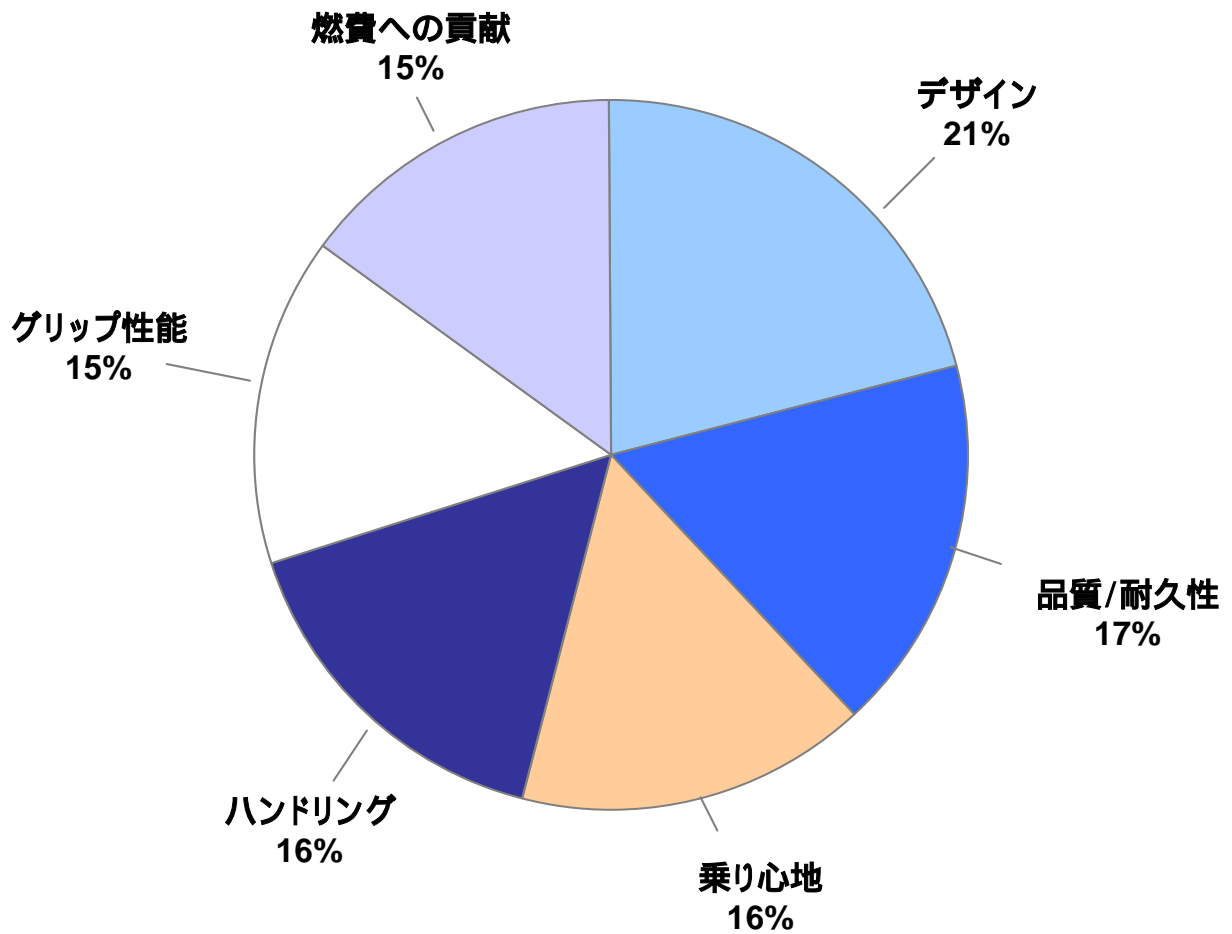
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

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年日本OE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年日本OEタイヤ顧客満足度(TCSI)調査SM

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年日本OE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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。