

2004年9月2日

報道用資料**J.D. パワー、日本初の自動車耐久品質調査の結果を発表**
2000年～2002年購入車のユーザー不満が最も少ないのはトヨタ**2004年日本自動車耐久品質調査(VDS)**

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、日本では初めてとなる2004年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称VDS）の結果を発表した。

当調査は乗用車（軽自動車を除く）を新車で購入後15～50ヶ月経過したユーザー18,251人に、購入車両に関して直近1年間に不満と感じた項目を聴取したものである。使用年数や走行距離の延びにともなう車両の品質の変化に焦点を当て、日本市場における乗用車の耐久品質指標を構築することを目的としている。

当調査では車両性能分野別に9つのカテゴリーに分類される147の項目に関するユーザー不満を、メーカー別/モデル別に100台当たりの不満指摘件数（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）として算出した。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」、「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。

顧客本位の社会の実現を目指すJ.D. パワーはその独立性を堅持し、公正・中立な立場から「顧客の声（VOC=Voice of the Customer）」を独自の手法で調査してきた。VDS調査はJ.D. パワーが日本において初めて公表する乗用車の品質調査である。当調査の結果は主に自動車メーカーにおいて品質改善や商品力向上のための有用な情報として活用されるとともに、一般ユーザーの乗用車購入時の参考情報として、あるいは、中古車の価格算定基準や自動車保険料率算出基準を策定する際の基礎情報などとしての活用も期待されている。

（1）メーカー別/購入年別総合VDSスコア比較**トヨタ**

2002年購入車（購入後15～26ヶ月）の総合VDSスコアは89 PP100（以下PP100を省略）、2001年購入車（購入後27～38ヶ月）が110、2000年購入車（購入後39～50ヶ月）が133と、メーカー別スコアにおいて購入年にかかわらず全メーカー中トップ。2000年から2002年にかけて9つのカテゴリー全てにおいて業界平均より不満指摘が少ない。特に「走行性能分野」における優位性は高い。

ホンダ

2002年購入車のスコアが91とトヨタに次いで第2位。2001年購入車は144、2000年購入車は161となり、業界平均より多い不満指摘を受けている。2000年から2002年にかけて「内装分野」で業界平均に対して不満指摘が少ない。

日産

2002年購入車のスコアが108と第3位。2001年購入車は132、2000年購入車は155となり、業界平均より不満指摘が少ない。日産は「装備品分野」において2000年から2002年を通じて優位性を示している。

スバル

2002年購入車が122で第4位であるが、2001年購入車が177で第6位、2000年購入車が215で第7位となっている。

マツダ

2002年購入車が130で第5位。2001年購入車は160、2000年購入車は179で第4位と順位を上げている。

三菱

2002年購入車が134、2001年購入車が180で国産メーカー中最下位。2000年購入車は第5位となっている。

(2) 車両の使用期間とユーザー不満の関係

- ・ 2002年購入車平均の総合VDSスコアは104。一方、2000年購入車のスコアは157であり、購入車両の使用期間が長くなるにつれ不満指摘件数は増加する傾向にある。
- ・ 車両性能分野別の9つのカテゴリの中では、「走行性能分野」についての不満指摘が増える傾向にある。特に「タイヤの摩耗が均一でない」ことについての増加が顕著である。
- ・ 147項目のユーザー不満のうち上位を占めるのは「ブレーキの異音」「ヒーター/エアコン送風時の異臭」の2項目であり、2002年購入車、2001年購入車、2000年購入車を通じて傾向は変わらない。

(3) 車両の総走行距離とユーザー不満の関係

- ・ 総走行距離が10,000km以下のユーザーの総合VDSスコアは79。一方、総走行距離が50,001km以上のユーザーのスコアは206であり、走行距離が延びるにつれてスコアは増加する傾向にある。
- ・ 総走行距離を10,000km刻みで見ると、10,000km超、及び、40,000km超の2つの範囲において、ユーザーの不満指摘件数が大きく増加していることがわかる。

(4) 耐久品質と総合満足度の関係

過去のJ.D. パワーの調査から明らかであるように、購入車両に対する不満指摘件数の増加にともないユーザーの総合満足度は低下する傾向が見られる。また友人や知人への推奨意図も不満指摘と関係している。ユーザーの高い満足を獲得するためには、保有期間を通して、不満指摘を最小限に押さえ

ていくことが必要である。乗用車の平均使用年数が長期化している昨今、自動車メーカーにとって、保有期間全体にわたる耐久品質の確保が特に重要な課題となってきた。

<2004年日本自動車耐久品質調査(VDS)の概要>

- 【実施時期】 : 2004年3月～4月
- 【対象者】 : 2000年1月～2002年12月までの36ヶ月間に新車を購入したユーザー18,251人。
- 【対象地域】 : 全国
- 【方法】 : 調査対象者に該当するユーザーを無作為抽出し、9つのカテゴリーに分類される車両品質に関連する147の項目を網羅したアンケート票を郵送・回収。独自の手法により集計・分析し、メーカー/モデル別に不満指摘件数(PP100)を算出。
- 【対象車両】 : 国産メーカー車(全メーカー対象/約150モデル)
外国メーカー車(主要メーカー対象/約50モデル)
- 【スコア単位】 : 100台当たりの不満指摘件数をPP100(Problems Per 100 Vehicles)という単位で表示。数値が小さいほどユーザーによる不満指摘が少ないことを示す。

<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

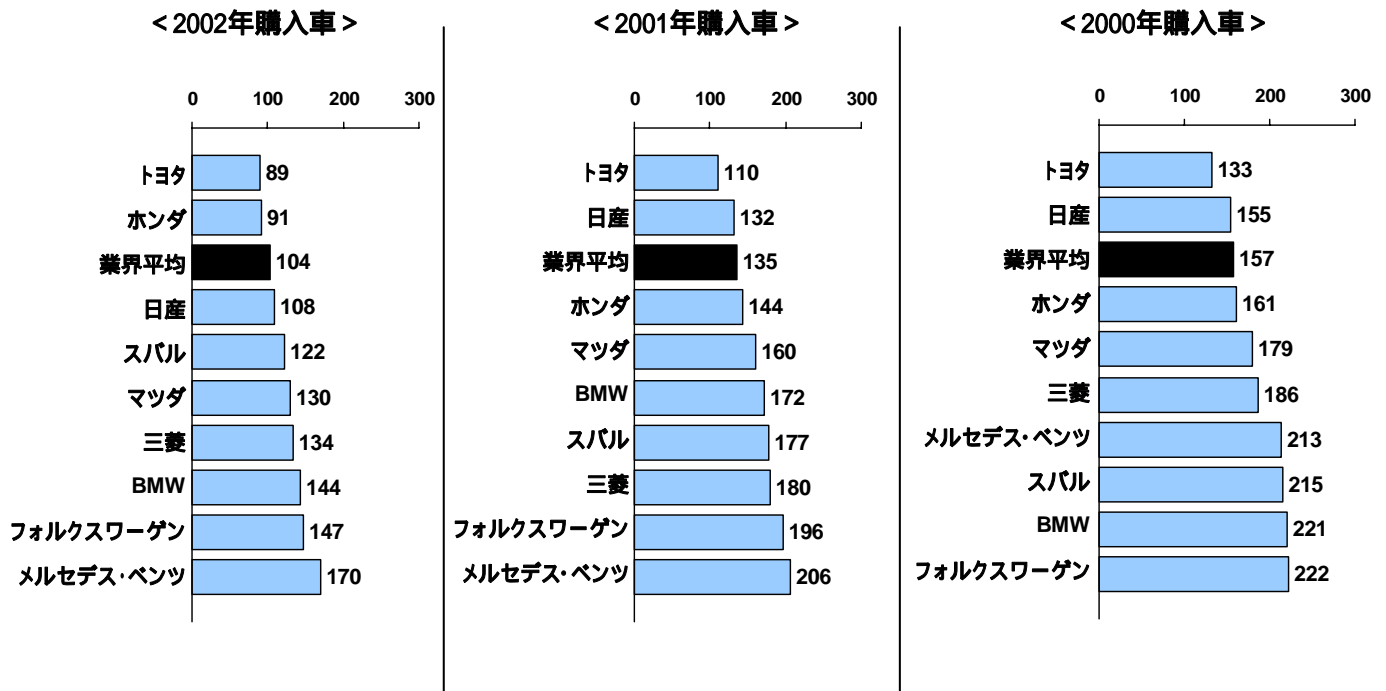
<ご注意>

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年日本自動車耐久品質調査 (VDS)SM

(1)メーカー別 / 購入年別総合VDSスコア比較 (スコアが低いほど、不満指摘が少ないことを示す)

単位: PP100



注) アウディ、フォード、オペル、プジョー、ボルボ、その他外国車メーカー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年日本自動車耐久品質調査SM

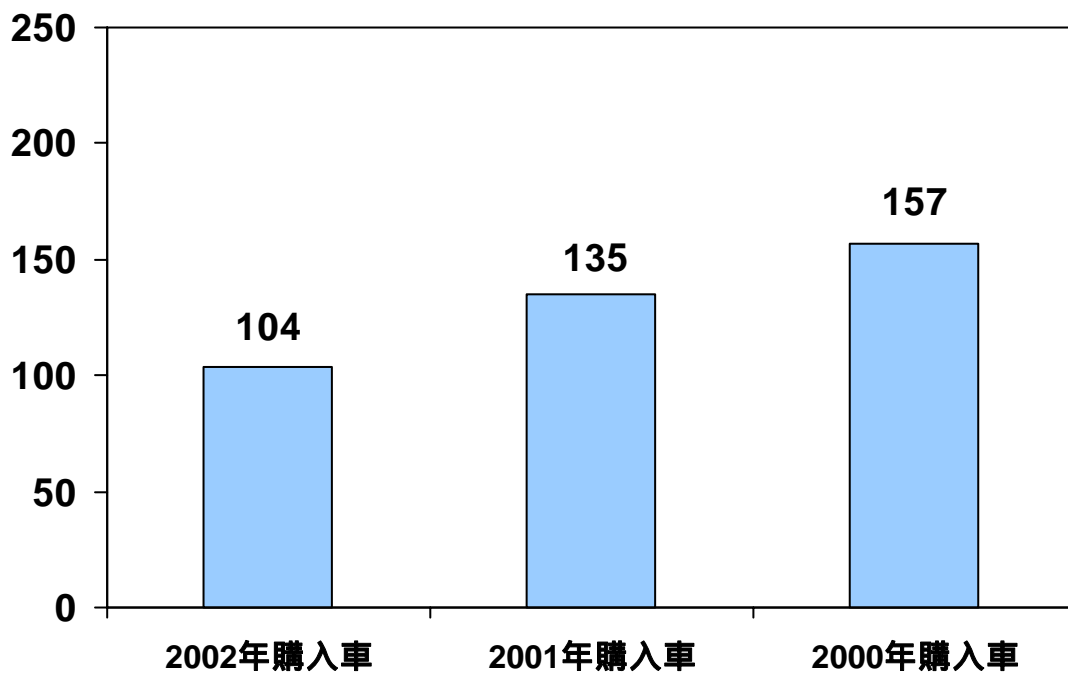
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2004年日本自動車耐久品質調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車耐久品質調査 (VDS)SM

(2) 車両の使用期間とユーザー不満の関係 (スコアが低いほど、不満指摘が少ないことを示す)

単位: PP100



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車耐久品質調査SM

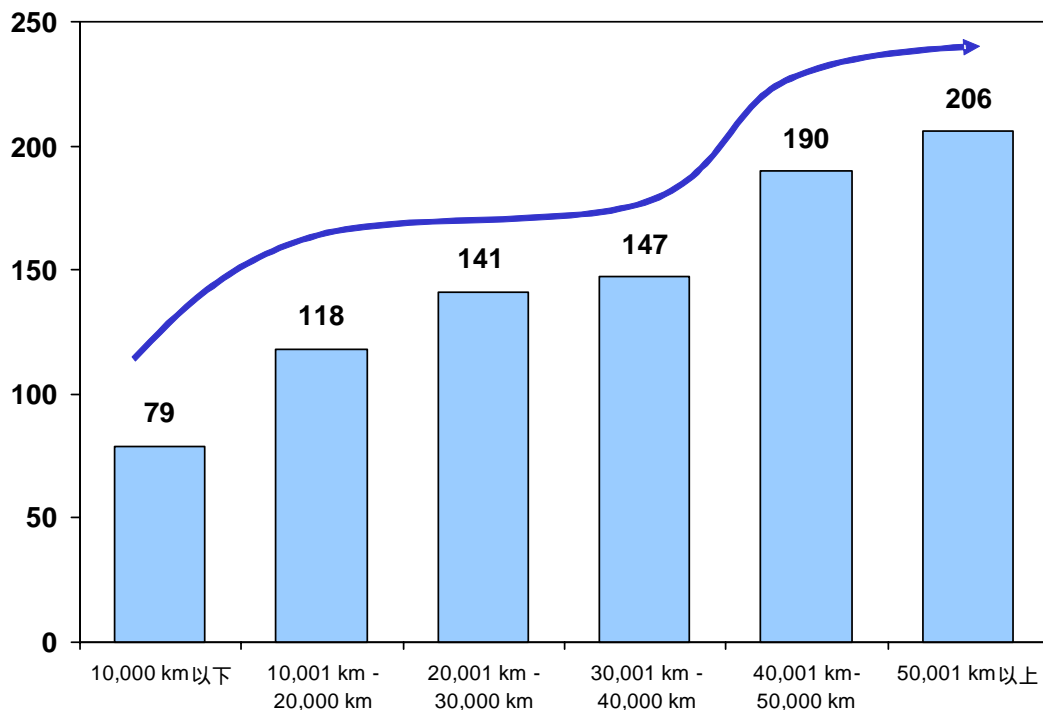
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2004年日本自動車耐久品質調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車耐久品質調査 (VDS)SM

(3) 車両の総走行距離とユーザー不満の関係 (スコアが低いほど、不満指摘が少ないことを示す)

単位: PP100



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車耐久品質調査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 2004年日本自動車耐久品質調査SM) を明記して下さい。