

2004年6月25日

報道用資料**ミシュランが冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)満足度で第1位****2004年日本冬用タイヤ顧客満足度調査**

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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）の顧客満足度を調べるもので、今年が1回目となる。2001年1月から2003年6月までに新車（軽自動車を除く乗用車）を購入し、かつ冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）を保有している人を対象に郵送アンケート形式で実施し、1,130人から回答を得た。回答者のタイヤ購入後から調査時点までの冬用タイヤでの平均走行距離は7,226kmである。

冬用タイヤの総合満足度は、「積雪路/凍結路でのタイヤの性能」、「一般路でのタイヤの性能」、「タイヤの耐久性」、「タイヤの見映え」、「燃費への貢献度」の5つのカテゴリーに分類される合計25の詳細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。

**再購入意向ではブリヂストンがトップ**

総合満足度では、今回ランキング対象となった5タイヤメーカーのうち、ミシュランが655ポイントで第1位、次いでブリヂストンが603ポイントで第2位となった。業界平均は586ポイントであり、その他のメーカーは業界平均以下となった。

カテゴリー別では、ミシュランが5つのカテゴリー全てにおいてランキング対象メーカー中最高の評価となった。特に評価が高いのは「一般路でのタイヤの性能」で、業界平均と比べて90ポイント高い。ブリヂストンは全てのカテゴリーで業界平均以上の第2位の評価を得た。中でも「積雪路/凍結路でのタイヤの性能」の評価が特に高く、業界平均との差は22ポイントである。

「現在保有している冬用タイヤと同じメーカーを次回の冬用タイヤ購入時に選ぶつもりがあるか」との問いに対しては、ブリヂストンユーザーの90%が「必ず選ぶ」あるいは「たぶん選ぶ」と回答しており、ミシュランユーザーの81%を上回っている。

冬用タイヤユーザーの4WD車保有率は44%と非常に高く、これら4WD車保有者の満足度はその他の駆動

方式の場合に比べて高い。車両セグメント別では、4WD車の比率が9割を超えるSUVオーナーの満足度が620ポイントで最も高く、特に「タイヤの耐久性」カテゴリーにおいては業界平均を50ポイント上回っている。

### 「価格の安さ」と「店員の勧め」がタイヤ選択に大きく影響

冬用タイヤ購入の際、購入したタイヤを選んだ第一の理由として回答者の23%が「価格の安さ」を、22%が「店員の勧め」を挙げている。しかし、ブリヂストンとミシュランについては「以前同じメーカーの冬用タイヤを保有していたから」を挙げる回答者の比率が最も高く、ユーザーのロイヤルティが高いことを示す結果となった。

冬用タイヤの購入先として最も多いのは、オートバックス、イエローハットなどのカー用品店および新車購入ディーラーであり、それぞれ調査全体の29%を占めている。しかしながら地域別では傾向に大きな違いが見られ、例えば北海道においては冬用タイヤユーザーの55%が新車購入ディーラーで購入しているのに対して、首都圏においては48%のユーザーがカー用品店を購入先に選んでいる。

<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>

<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](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

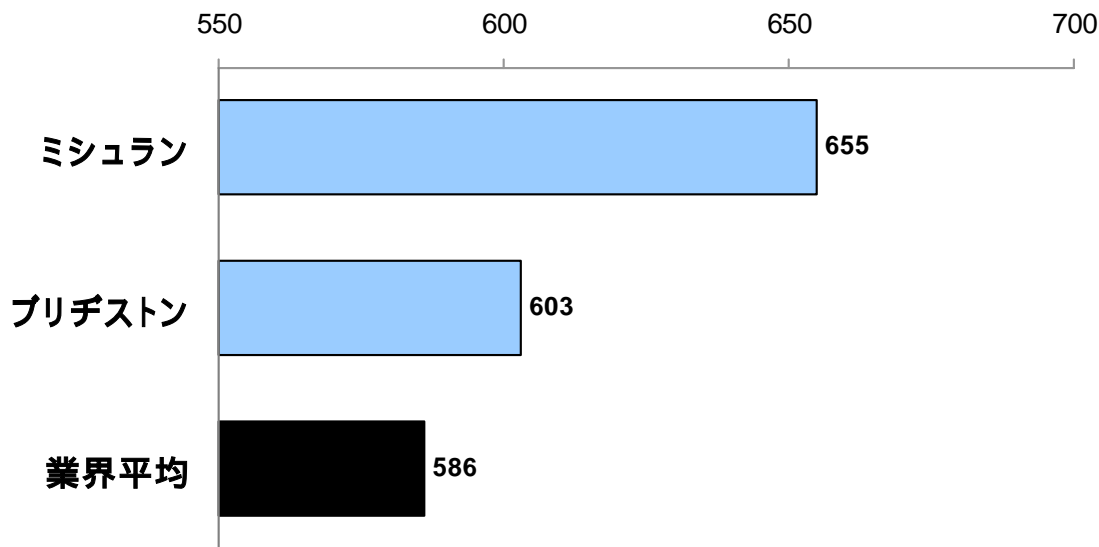
<ご注意>

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 日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): ダンロップ、トーヨー、ヨコハマ

注) グッドイヤー、オーツィファルケン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。

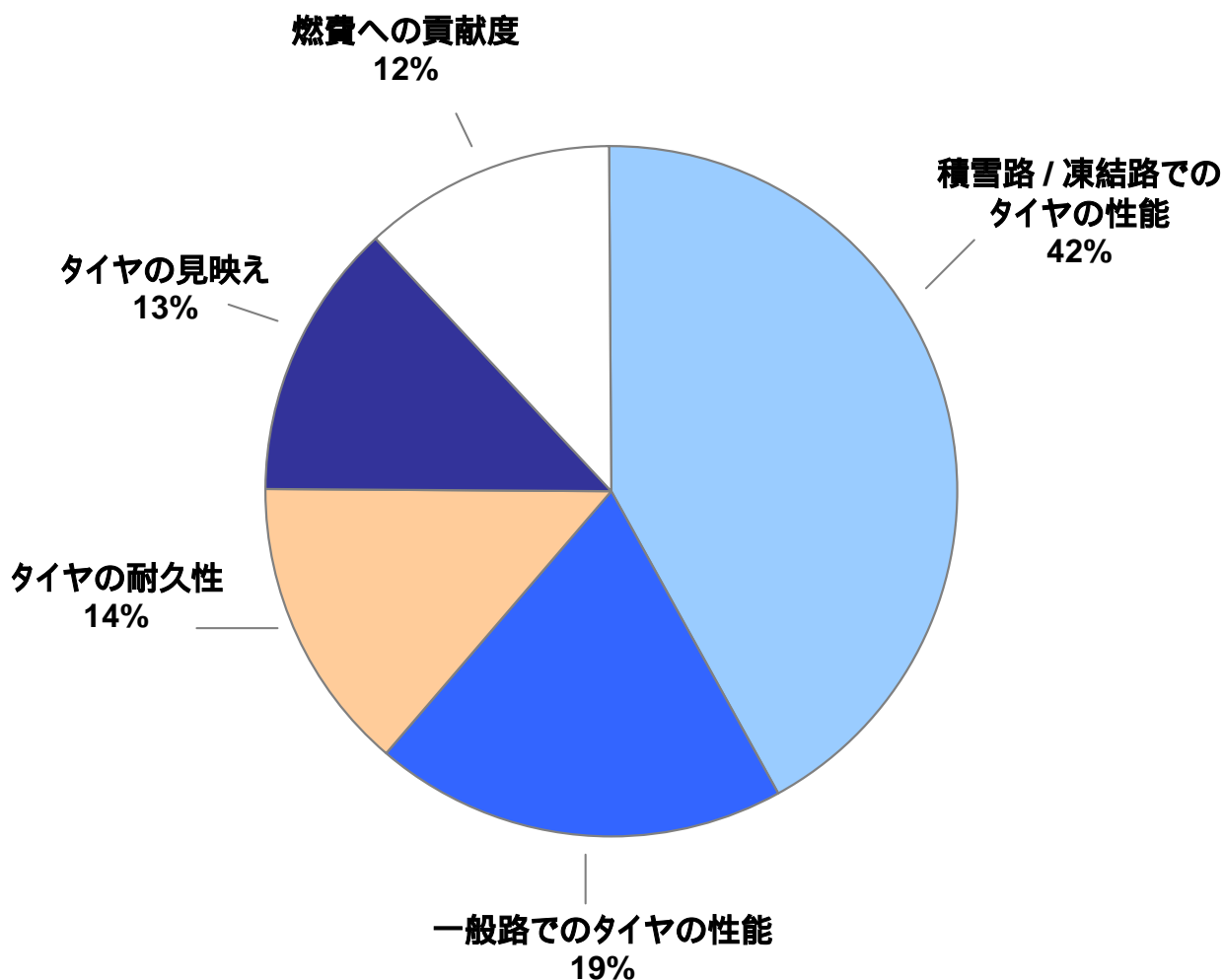
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年 日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するカテゴリー



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<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及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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。