

2004年9月15日

報道用資料**マレーシア自動車業界全体で初期品質が改善****2004年マレーシア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年マレーシア自動車初期品質調査(Initial Quality Study、略称 IQS)の結果を発表した。

当調査は自動車の初期品質について調べるもので、新車購入後2~6ヶ月間に購入車両の品質に対して不満と感じた項目を指摘してもらい、車両性能分野別に9つのカテゴリーに分類される項目に関するユーザー不満を、メーカー別/モデル別に100台当たりの不具合指摘件数(単位は PP100: Problems Per 100 Vehicles、数値が小さいほど不具合指摘が少なく、品質が良いことを示す)として算出する。

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」、「空調関係分野」、「オーディオシステム分野」、「外装分野」、「内装分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」である。2回目となった今年の調査では、1,900人以上の新車所有者から回答を得た。

イノコム・アトス、トヨタ・ピオス、トヨタ・カローラ・アルティスが各セグメントでトップ

マレーシアの自動車初期品質は業界全体で改善しており、平均不具合指摘件数は前年の259 PP100から242 PP100に減少した。こうした結果は、マレーシア市場で競争が激化していることを反映している。今年初めて調査対象となったモデルのうち7モデルは、2003年に新たに市場投入された車か、あるいは多少のモデルチェンジが行われた車だった。これらの新モデルは市場の販売台数全体の14%を占めるが、このグループの平均スコアは137 PP100だった。業界全体のスコアが改善したのは、この点も一因として挙げられる。

マレーシア国産メーカーのイノコムとナザは、初登場で業界の平均より優れた初期品質を示した。両社のスコアはそれぞれ191 PP100と188 PP100で、業界平均スコアより50以上低かった。

セグメント別ランキングでは、コンパクトカー・セグメントで初登場のイノコム・アトスが191 PP100で第1位になった。アトスは「走行性能分野」、「オーディオシステム分野」、「外装分野」、「トランスミッション分野」で不具合指摘件数が最も少なかった。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでも新たに調査に加わったトヨタ・ビオスが 113 PP100 でトップに立った。続いて第 2 位にはホンダ・シティ、第 3 位にはプロトン・ウィラがそれぞれ入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタ・カローラ・アルティスが 93 PP100 で前年に引き続き第 1 位となり、9 つのカテゴリのうち「オーディオシステム分野」と「外装分野」を除く 7 カテゴリで不具合指摘件数が最も少なかった。以下、日産・セントラ、起亜・スペクトラの順となっている。

前回の調査で不具合の指摘が多かった上位 10 項目のうち 6 項目が今年も 10 位以内に留まった。最も指摘が多かったのは依然として「風切り音」で、全体の 6 % を占める。前回に比べて最も増加幅が大きかったのは「マニュアル・シフトレバーが操作しづらい」で（4.7 PP100 増から 8.3 PP100 増に上昇）、今年指摘された不具合で 2 番目に多かった。

<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（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

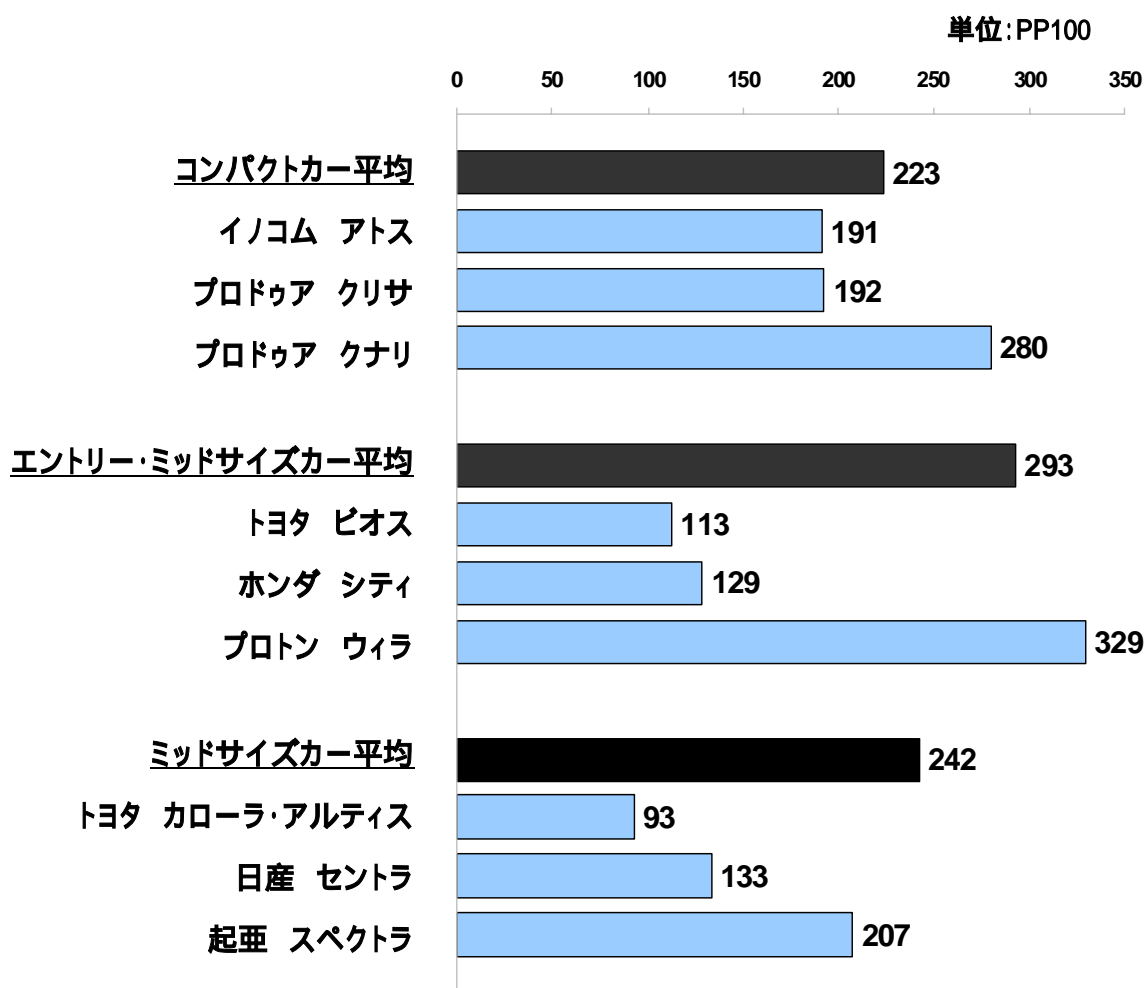
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年マレーシア自動車初期品質調査 (IQS)SM

セグメント別ランキング トップ3 (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



注意: エントリー・コンパクト・セグメント、プレミアム・コンパクト・セグメント、プレミアム・ミッドサイズ・セグメント、SUVセグメント、MPV/バン・セグメント、ピックアップ・セグメントはサンプル数不足のため、ランキングは実施していません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年マレーシア自動車初期品質調査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
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年マレーシア自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。