

2004年11月30日

報道用資料**南アフリカで初めての初期品質調査で、ホンダがブランド別ランキング第1位****2004年南アフリカ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、社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2004年南アフリカ自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称IQS）の結果を発表した。

当調査は南アフリカにおける自動車の初期品質に対するユーザーの不満に関して、性能分野別に9つのカテゴリーに分類される315の詳細項目について不具合指摘件数を調べるものである（単位はPP100、Problems Per 100 Vehicles、数値が小さいほど品質が高いと判断する）。

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」、「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、新車購入後3～7ヶ月間に発生した不具合について、2003年12月から2004年4月までに新車を購入した6,700人以上から回答を得た。なお、南アフリカで初期品質調査を実施するのは今回が初めてである。

**最も不具合の少ない工場はBMW ロスリン工場**

ブランド別ランキングでは、ホンダが141 PP100のスコアで第1位になった。以下、BMW、メルセデス・ベンツ、アウディ、ボルボの順でそれぞれランクインした。その他、ヒュンダイ、シボレー、ルノー、ジープ、トヨタ、ブジョー、シトロエンが業界平均より不具合指摘件数が少なかった。

南アフリカ市場でホンダやヒュンダイのようなブランドが高い初期品質評価を受けたことは、他市場でのIQS調査結果と同様に、手頃な価格でも非常に優れた品質を提供することが可能なことを裏付けるものである。J.D. パワーでは世界数ヶ国で自動車初期品質調査は実施しており、高い初期品質がメーカーにとって、そして最終的には消費者にとってコストの低減につながる事が常に確認されている。品質が高いとそれに伴ってブランドに対する評価が上がり、顧客の再購入意向や推奨意向が高まっていく。これは南アフリカのような競争が激化している市場においては、メーカーにとって非常に重要なことといえる。

セグメント別ランキングでは、ホンダのジャズとシビックの2モデルがそれぞれの該当セグメントで首位となった。ジャズの不具合指摘件数はランキング対象となったモデルの中で最も少なかった。その他のセグメントのトップモデルは、ダイハツ・シャレード、BMW・3シリーズ、フォード・バンタム、トヨタ・ハイラックスとなっている。

南アフリカで現地生産を行っている自動車メーカーの中で、BMWのロスリン工場が最も品質の高い車を生産している工場として評価された。ロスリン工場は以前、J.D. パワーの米国自動車初期品質調査で、米国市場向け車両を生産している工場の中で優れた初期品質を達成した工場の1つとして、プラント・アワード（工場賞）を受賞したことがある。

J.D. パワーは、自動車メーカーが消費者のニーズを理解できるように第三者機関の立場から消費者の実際の所有体験に基づいた品質評価を実施し、世界的に認められている。また消費者に対しては調査結果を公表し、新車購入の際の参考情報として活用してもらっている。

1987年に米国で調査を開始して以来、自動車初期品質調査は品質基準として、世界中のほとんど全ての自動車メーカーによって活用されている。南アフリカ以外にも現在、米国をはじめ、欧州、アジアの各国で調査を実施しており、毎年、世界で100万人以上の新車購入者がJ.D. パワーによる初期品質調査の結果を参考にしている。

南アフリカ自動車初期品質調査は、同国の自動車初期品質のベンチマークを設定することを目的にJ.D. パワーが独自に実施するものである。調査内容の検討やアンケートの郵送面で南アフリカ運輸省の協力を得ている。当調査は南アフリカで販売されているほとんど全てのブランドが対象となっている。調査を通じて今回初めて、南アフリカ市場における車両品質に関する総合的な評価がメーカーと消費者双方に対して明らかになった。

当調査では8ページにわたる広範な内容のアンケートを郵送で送付・回収している。電話によるインタビューなど他の調査手法より、詳細かつ正確なデータの収集が可能となっている。データにはユーザーによる不具合の指摘、問題の深刻な不具合、不具合のブランドロイヤルティへの影響、100以上にわたるさまざまな角度からの評価が含まれる。

当調査に加えて、今後、継続的に実施していく南アフリカ新車市場に関する調査には、新車の性能や装備品、デザインに関する商品性魅力度についてのユーザー評価に焦点を当てた「南アフリカ自動車商品性評価（APEAL）調査」や、販売店のアフターサービスに関する顧客の満足度を調べる「南アフリカ自動車顧客満足度（CSI）調査」がある。それぞれの2004年度の調査結果は別途発表する予定である。

<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J.D.P.A.、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。

<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)

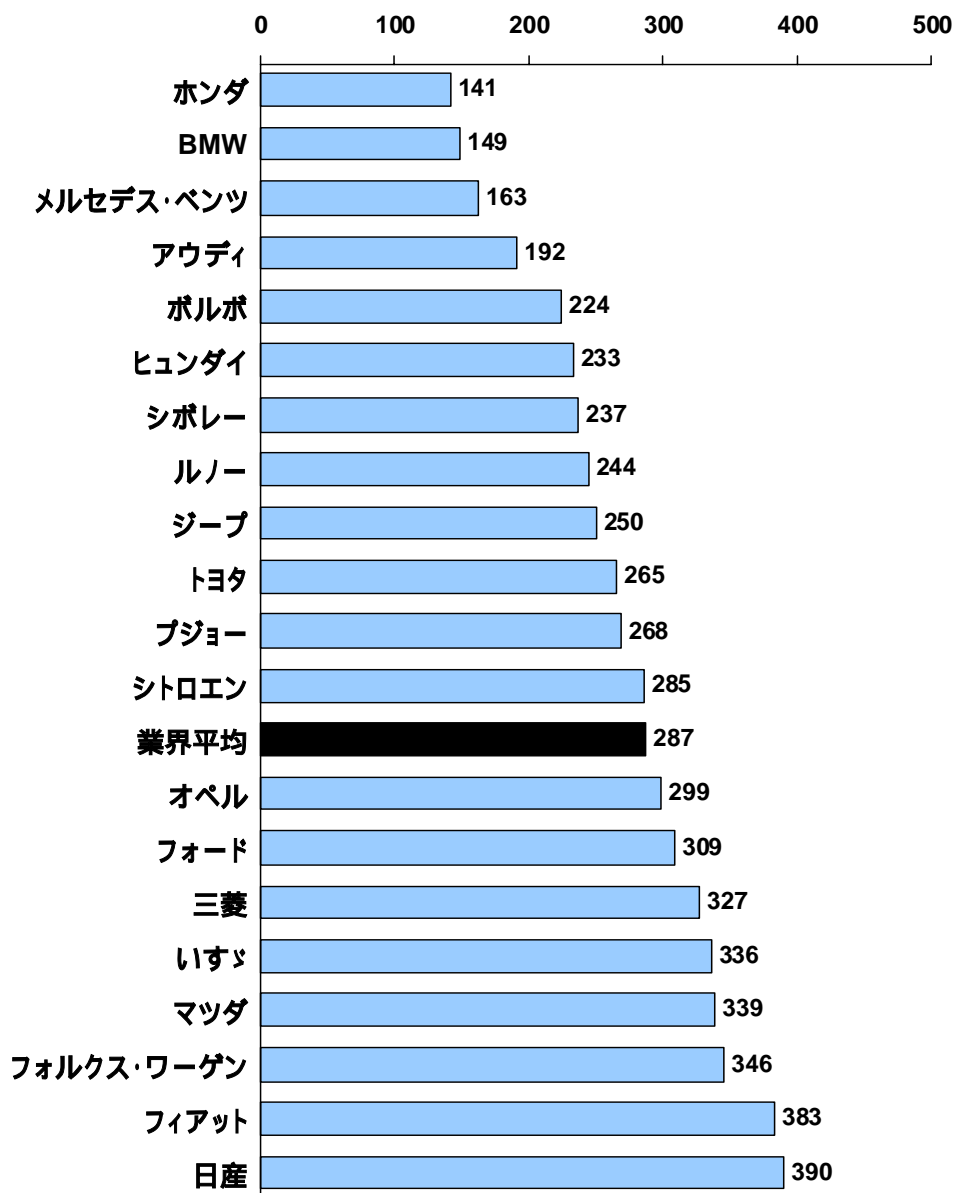
<ご注意>

**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・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## ブランド別ランキング (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

単位: PP100



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

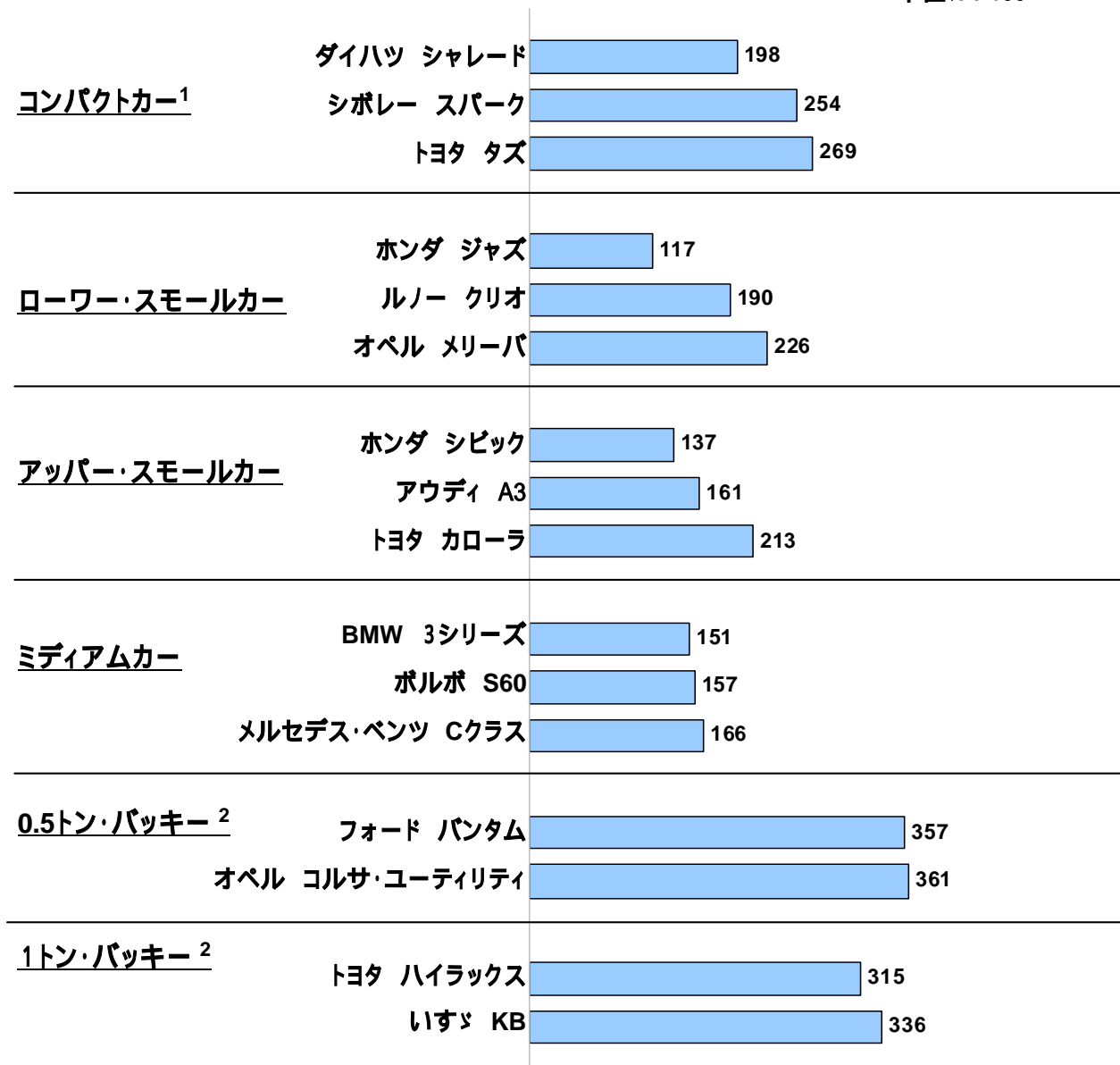
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## 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)

単位: PP100



1 「コンパクトカー」セグメントは「ローワー・コンパクトカー」および「アッパー・コンパクトカー」の両セグメントから成る。

2 南アフリカにおける小型バン。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ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・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。