

2004年12月1日

報道用資料**ミシュラン、台湾の新車装着タイヤ顧客満足度で2年連続第1位****2004年台湾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、蓮見南海男社長、略称J.D. パワー）は、2004年台湾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、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤに関する顧客満足度を調べるものである。2回目となった今年は1,500人以上の回答を得た。

台湾における新車装着タイヤの総合的な満足度は、19の評価項目をグループ分けした5つのファクターで構成されており、重要度順に「耐久性」（29%）、「外観」（29%）、「グリップ性能」（16%）、「乗り心地」（16%）、「ハンドリング」（10%）となっている。

顧客満足度が高まると、ブランド推奨意向やロイヤルティも高まる

総合満足度ランキングでは、ミシュランが1,000ポイント満点のTCSIスコアで849ポイントを獲得し2年連続で第1位になった。ミシュランは5つのファクター全てでトップのスコアをマークし、それが今回のランキング第1位という結果につながった。全ファクターでの非常に高いスコアは、ミシュランが顧客に満足してもらうために熱心に取り組んできたことを示している。結果、ミシュランでは顧客の51%が「タイヤ交換の時期が来たときは、必ずまた同じブランドのタイヤを購入する」と答えており、業界で最も再購入意向が高かった。

第2位には前年から9ポイントスコアを伸ばした正新(チェンシン)/マキシスが、第3位には同スコアでブリヂストンとグッドイヤーの2社が入った。ブリヂストンは前年比21ポイント増の大幅なスコア向上を果たしている。

新車装着タイヤの性能を「期待以上」と評価した顧客の半分以上（55%）が「タイヤ交換の時期が来たときは、必ずまた同じブランドのタイヤを購入する」と回答している。一方「ほぼ期待通り」と評価した顧客ではこの比率が3分の1（30%）まで減少した。

また、顧客満足度が高まると、顧客のブランド推奨意向やブランドロイヤルティも高まることがわかった。860ポイントより高いTCSIスコアをつけた非常に満足度の高い顧客では、45%が同じブランドのタイヤを「必ず再購入する」、20%が「必ず友人・知人に推奨する」と回答している。これに対して690ポイントより低いスコアをつけた顧客で「必ず再購入する」とした人は27%にとどまり、「友人・知人に推奨する」とした人に至ってはわずか3%でしかなかった。

<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

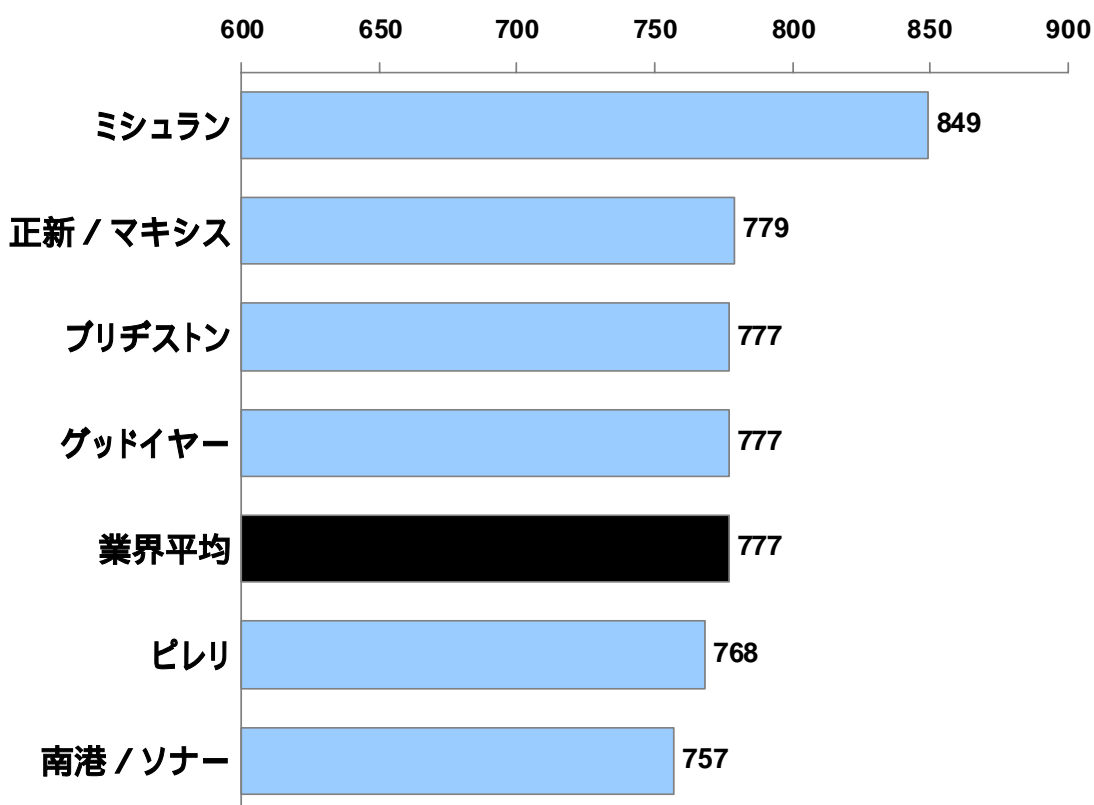
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年台湾O Eタイヤ顧客満足度 (TCSI) 調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



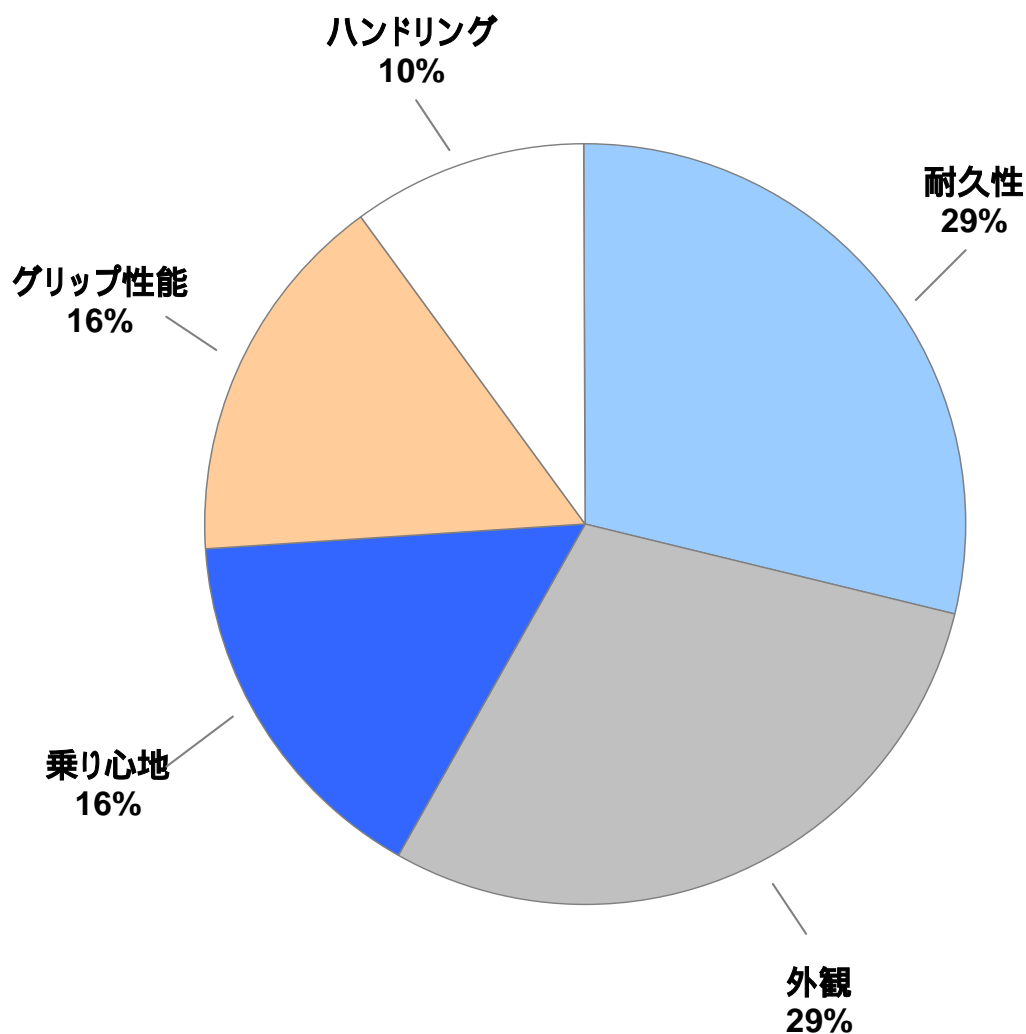
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年台湾O Eタイヤ顧客満足度調査SM

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年台湾O E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年台湾O Eタイヤ顧客満足度 (TCSI) 調査SM

総合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年台湾O E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年台湾O Eタイヤ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。