

2004年10月27日

報道用資料**ブリヂストン、タイの新車装着タイヤ顧客満足度で2年連続第1位****2004年タイ 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年タイ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。4回目となった今年の調査は、2004年2月から4月にかけて実施し、2,300人以上から回答を得た。調査対象車は30モデル以上。

当調査は今回、調査内容の見直しを行い、J.D. パワーによる他の国でのタイヤ満足度調査と同様の内容となった。今回から総合的な満足度は19の評価項目により評価を実施することにする。これらの評価項目は5つのファクターにグループ分けされている。5つのファクターは、重要度順に「外観」（33%）、「耐久性」（22%）、「乗り心地」（16%）、「グリップ性能」（15%）、「ハンドリング」（13%）である。タイヤブランドの総合満足度に対する各ファクターの構成比率は、顧客の回答に基づいて統計的に算出されている。

満足度が高いと、同じブランドの再購入や推奨の意向も高まる

顧客満足度ランキングでは、1,000ポイント満点中781ポイントを獲得したブリヂストンが2年連続で第1位となった。また、ブリヂストンは5つのファクター全てで業界トップのスコアをマークし、中でも「乗り心地」と「ハンドリング」の評価が特に高かった。全ファクターでの非常に高い満足度は、ブリヂストンが顧客の要求に集中して取り組んできたことを示している。結果、「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」と回答した顧客の割合はブリヂストンが35%と最も高かった。

報告されたタイヤに関する不具合で最も深刻だったのは依然として「パンク」で、38%の人が経験していた。

また新車装着タイヤの性能を「期待以上」と評価した顧客の62%が、同じブランドからの再購入意向を示している。タイヤの性能を「ほぼ期待した通り」と評価した顧客では、再購入意向を示した

人の割合は29%まで低下し3分の1に満たなかった。

顧客満足度が高くなれば、ブランド推奨意向やロイヤルティも高くなる。業界平均より低いTCSIスコアをつけた顧客で「新車に装着されていたタイヤのブランドを友人・知人に必ず推奨する」と答えた人の割合は約10分の1であるのに対し、業界平均以上のTCSIスコアをつけた顧客ではその3倍の34%が推奨意向を示している。同様に、業界平均以上のスコアをつけた顧客とそうでない顧客では「必ずまた同じブランドのタイヤを購入する」と回答した人の割合において2倍以上の差があった。

<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・アソシエーツ(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

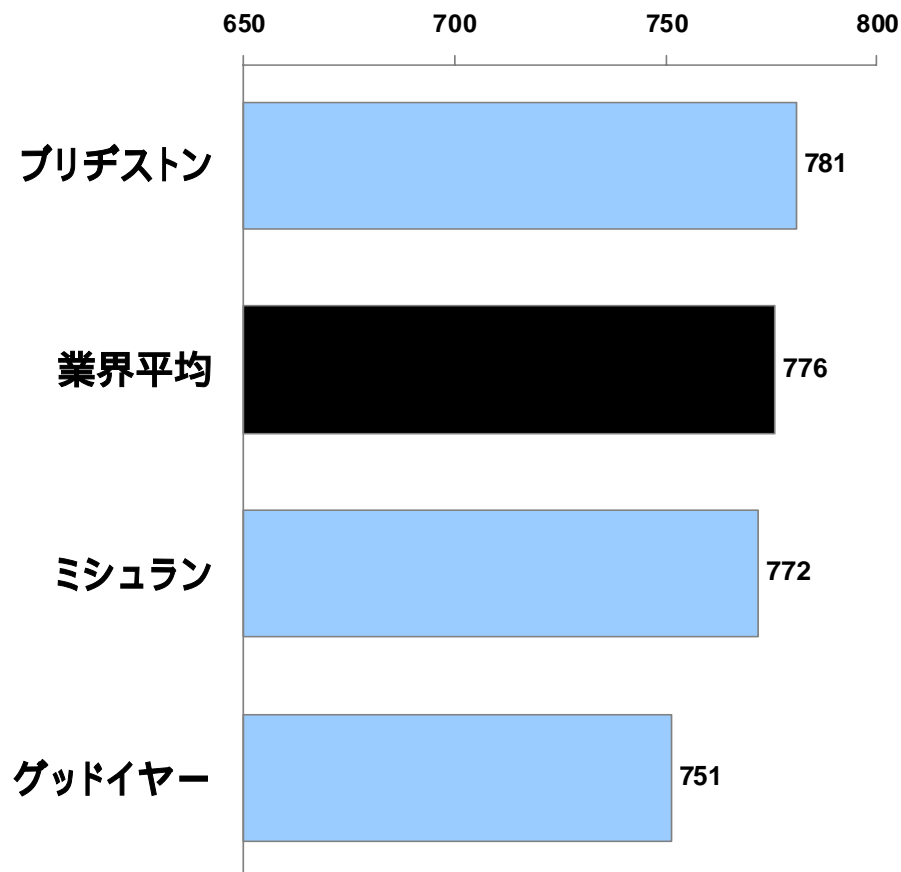
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年タイOEタイヤ顧客満足度(TCSI) 調査SM

顧客満足度総合 ランキング (1,000ポイント満点)



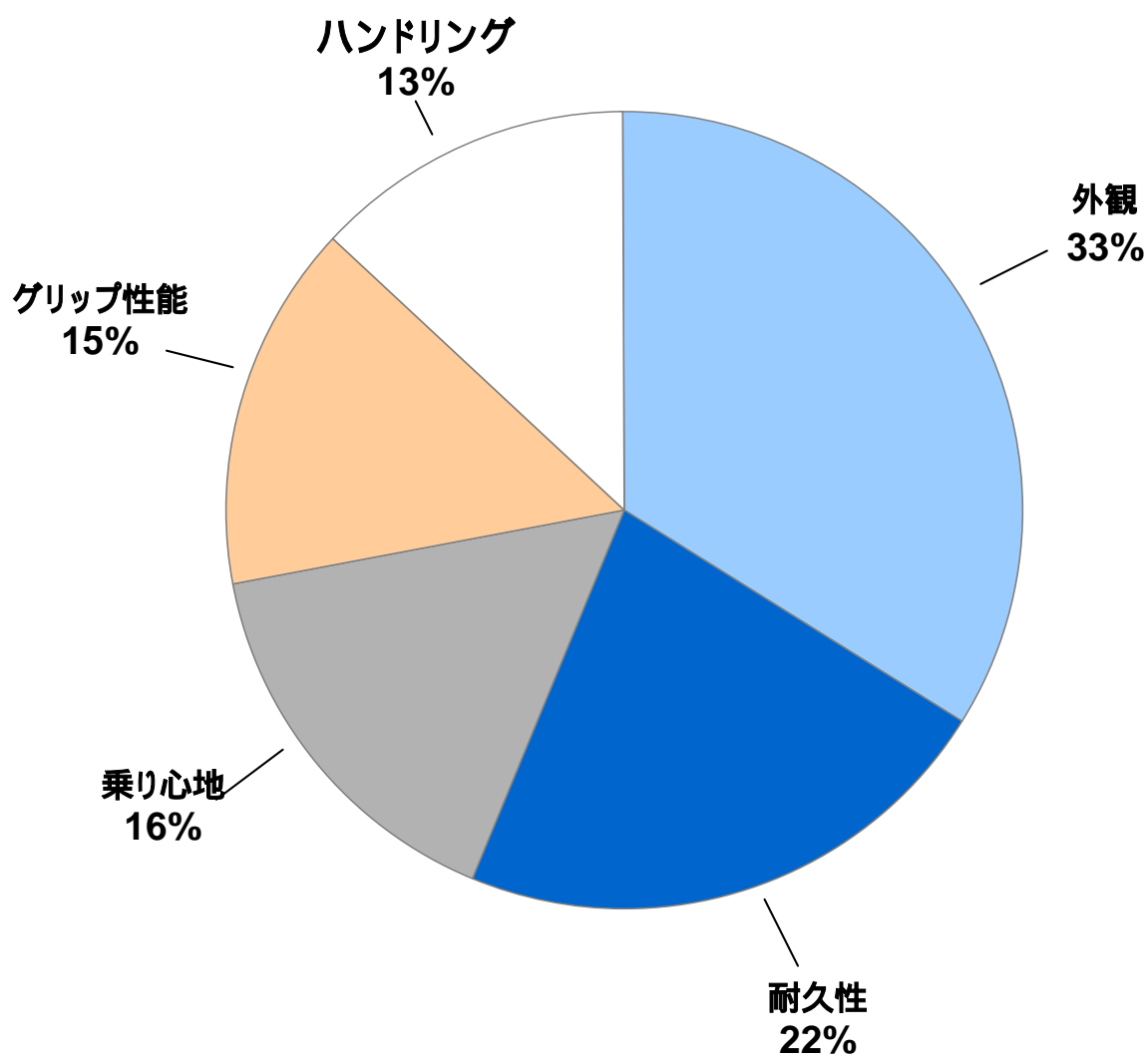
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年タイOEタイヤ顧客満足度調査SM

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年タイOE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年タイOE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年タイOE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年タイOEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。