

2004年5月6日

報道用資料**韓国ブランド車の初期品質、米国ブランド車と欧州ブランド車を上回る****2004年米国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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー) は、2004 年米国自動車初期品質調査 (Initial Quality Study、以下 IQS) の結果を発表した。

当調査は、車両の初期品質を調べるもので、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約した消費者を対象に、購入後 90 日間において発生した不具合を指摘してもらうものである。自動車業界では消費者の声に基づく新車の初期品質のベンチマーク・データとなっている。18 回目となる今年は、2004 年モデルイヤーの車両について 51,000 人以上から回答を得た。100 台当りの不具合指摘件数をスコアとして算出し (単位は PP100、Problems Per 100)、スコアが低いほど品質が高いと判断する。

**初期品質、米国の業界全体で改善が進む**

今年の調査結果では、韓国ブランド車の初期品質が初めて米国ブランド車と欧州ブランド車を上回った。韓国ブランド車の初期品質はこの 6 年間で 57% 改善しており、1998 年の 272 PP100 が今年は 117 PP100 となっていた。これはヒュンダイの大幅な改善によるところが大きい。韓国ブランド車の劇的な改善は、韓国ブランド車と欧州ブランド車の差が 116 PP100 離れていた 1998 年当時の状況と極めて対照的であるといえる。今年の調査結果では韓国ブランド車の初期品質は欧州ブランド車を 5 PP100、米国ブランド車を 6 PP100 上回っていた。また日本ブランド車には下回ったものの、その差はわずか 6 PP100 だった。「10 年前韓国ブランド車が一般的に品質面での評価が低くその解決に苦慮していた頃には、韓国ブランド車の初期品質が米国ブランド車や欧州ブランド車に追いつくことはもとより実際に追い越すことは全く予測できなかった。今回の結果は米国市場の競争がさらに激化していることを示している。これは最終的には消費者に利益をもたらすことになり、消費者にとって朗報といえる」と J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社) のパートナーで当調査の責任者であるジョー・アイヴァーズはコメントしている。

初期品質の改善は業界全体で広範囲にわたり進んでおり、昨年からの改善率は 11% となった。業界平均スコアは 119 PP100 で、1998 年に当調査の内容の見直しを実施して以来最も低かった。昨年と今

年の調査の両方で対象となった169モデルのうち129モデル(全体の76%)で改善が見られた。一方、35モデル(21%)では初期品質が悪化し、5モデル(3%)は変化がなかった。

「J.D. パワーが10年以上前に当調査を開始した当時、業界内では今回の調査結果のような高い品質レベルは達成不可能であり、また達成できたにしてもかなりのコストが掛かるだろうと言われていた。しかし、メーカーは品質向上によって保証費用を削減できることや品質が消費者の購入決定に影響を与えることを無視できなかった。今回歴史的ともいえる初期品質のレベルを達成したが、品質が新車購入の3分の1に影響を与えていることから、改善は今後も継続的に進められ、業界にとって引き続き重要な課題となることが予測される」(ジョー・アイヴァーズ)。

当調査は不具合・故障、品質感、運転しやすさ、ユーザビリティ(使いやすさ等)、安全に関する問題を中心とした幅広い「品質」についての評価指標である。これらのなかで、1998年以来車両の初期品質の改善に最も大きく影響しているのは不具合・故障だが、このカテゴリーは1998年の61 PP100から今年は40 PP100に改善していた。また安全に関する問題は1998年の25 PP100から44%改善し、今年はわずか14 PP100だった。

### ヒュンダイが大幅な改善を達成

メーカー別ランキングでは、トヨタが昨年に引き続き第1位になった。トヨタはセグメント別ランキングで、ひとつのメーカーとしては最多の7モデルが1位になっている(レクサスを含む)。メーカー別ランキングの第2位にはホンダとヒュンダイが並んだ。第4位にはBMWが入った。GM、ダイムラー・クライスラー、フォードの3社は引き続き改善していたものの、今年も業界平均以下にランクされた。

ブランド別ランキングでは、レクサスが昨年より14%悪化していたにもかかわらず、昨年に続いて第1位に留まった。レクサスはセグメント別ランキングで4モデルがトップになった。特にSC430は当調査始まって以来の新記録である44 PP100をマークした。以下、第2位はキャデラック、第3位はジャガー、第4位はホンダ、第5位はビュイックとマーキュリーが共にランクインした。

また37ブランドのうち30ブランドが昨年と比較して初期品質が改善していた。最も大きく改善していたのはヒュンダイで、29%の改善率をマークし順位を16位上げて第7位にランクされた。ヒュンダイは1998年から今年にかけての改善率でも全ブランド中最も高く、業界平均の改善率(32%)の約2倍にあたる62%だった。「ヒュンダイは、長年にわたり品質面で業界をリードして来たトヨタ等のメーカーさえも比較的短期間のうちに追い越そうとしている。これらの業界のリーダーとの格差がつい数年前まで非常に大きかったことを踏まえると、この短期間の改善は驚異的であり、ヒュンダイが長期間にわたって全社的に、かつ真剣に品質改善に取り組んできていることがうかがわれる。今後、ヒュンダイが同じようなレベルの改善を新規投入車や長期間使用後の車両でも示すことができるか注目したい」(ジョー・アイヴァーズ)。(新車購入後3年が経過した時点の品質を調べる米国自動車耐久性調査(VDS)の結果は6月下旬頃発表する。)

他に今年大きな改善が見られたブランドは、ホンダ(23%)、ハマー(23%)、ランドローバー(22%)、ジャガー(20%)、メルセデス・ベンツ(20%)だった。

### トヨタ田原工場が3年連続プラチナ賞

米国市場向けの車両を製造している工場に授与されるプラントアワード(工場賞)は、53 PP100 をマークしたトヨタの田原工場が3年連続で、全世界で最も品質の高い車両の製造工場に贈られるプラチナ賞を受賞した。田原工場はレクサス GS300/GS430 とレクサス LS430 を製造している。アジア太平洋地域では他にシルバー賞をホンダ、ブロンズ賞をトヨタが受賞した。

欧州地域ではゴールド賞をボルシェ、シルバー賞をホンダ、ブロンズ賞をフォードが受賞した。

北米/南米地域では今回初めて、すべての賞を米国ミシガン州にある工場が受賞した。ゴールド賞とシルバー賞はGM、ブロンズ賞はフォードだった。

<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>

<本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 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル(〒103-0006)

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

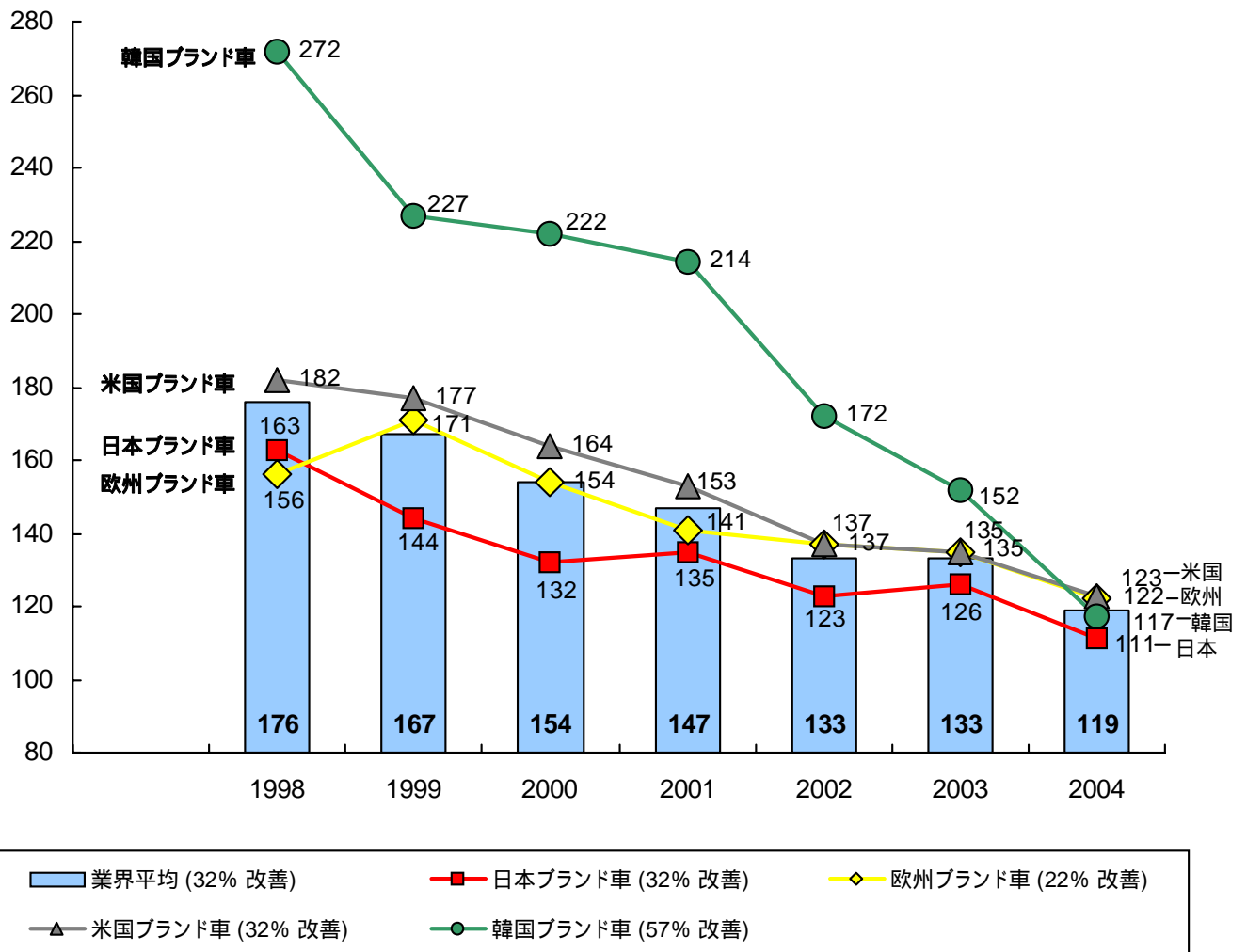
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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な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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

1998年 - 2004年  
日本、韓国、米国、欧州 各ブランド車の初期品質の推移



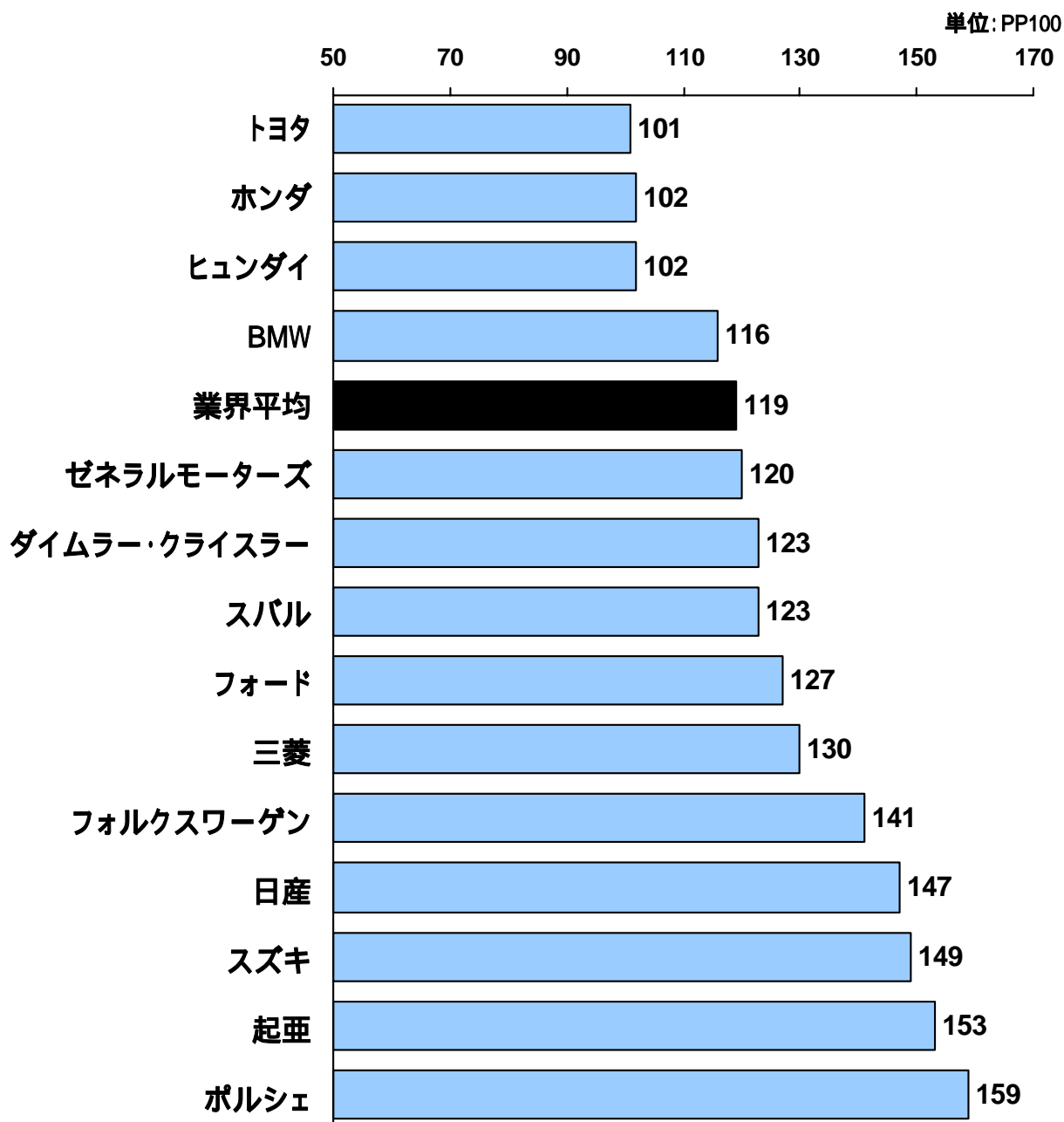
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## メーカー別ランキング 100台当りの不具合指摘数



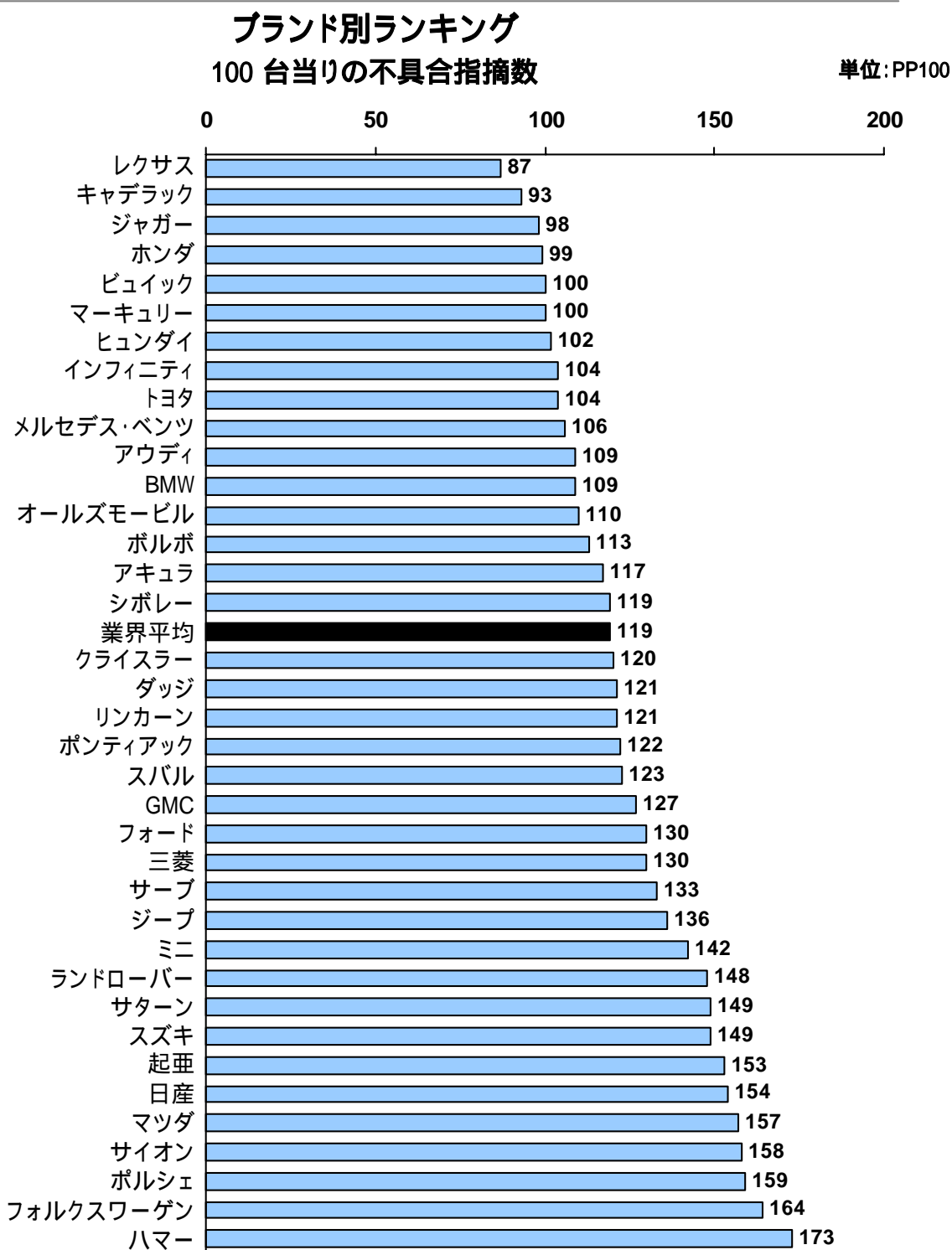
注) いすゞは少数サンプルのため、マセラティは不十分サンプルのためランキングに含まれていません。スコアは四捨五入後の数値。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)



注) いすゞは少数サンプルのため、マセラティは不十分サンプルのためランキングに含まれていません。スコアは四捨五入後の数値。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国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モデル

### 乗用車セグメント

コンパクト <sup>1</sup>
第1位: トヨタ カローラ ヒュンダイ アクセント クライスラー PT クルーザー (同率) ホンダ シビック (同率)
エントリー・ミッドサイズ
第1位: ヒュンダイ ソナタ オールズモービル アレロ シボレー マリブ
プレミアム・ミッドサイズ
第1位: ビュイック センチュリー シボレー モンテカルロ 三菱 ギャラン (同率) トヨタ アバロン (同率)
フルサイズ
第1位: マーキュリー グランドマーキー ビュイック ルセーブル フォード クラウン ピクトリア
エントリー・ラグジュアリー
第1位: アキュラ TSX フォード サンダーバード キャデラック CTS
ミッド・ラグジュアリー
第1位: レクサス GS 300/GS 430 キャデラック ドゥビル リンカーン タウンカー
プレミアム・ラグジュアリー <sup>2</sup>
第1位: レクサス SC 430 レクサス LS 430 キャデラック XLR
スポーティー
第1位: ダッジ ストレイタス クーペ トヨタ セリカ フォード マスタング
プレミアム・スポーツ
第1位: ボルシェ 911 ホンダ S2000 日産 350Z

### ライト・トラックセグメント

コンパクト・ピックアップ
第1位: フォード エクスプローラー スポーツトラック フォード レンジャー トヨタ タコマ
ライト・デューティー・フルサイズ・ピックアップ
第1位: トヨタ タンドラ フォード F-150 LD キャデラック エスカレード EXT (同率) フォード F-150 ヘリテージ/ライトニング (同率)
ヘビー・デューティー・フルサイズ・ピックアップ
第1位: ダッジ ラム HD GMC シエラ HD シボレー シルベラード HD
エントリー SUV
第1位: ホンダ エlement ヒュンダイ サンタフェ ホンダ CR-V
ミッドサイズ SUV
第1位: トヨタ 4ランナー ホンダ パイロット マーキュリー マウンティニア
フルサイズ SUV
第1位: シボレー サバーバン シボレー タホ トヨタ セコイア
エントリー・ラグジュアリー SUV
第1位: レクサス RX 300 メルセデス・ベンツ Mクラス インフィニティ FXシリーズ
プレミアム・ラグジュアリー SUV
第1位: レクサス LX 470 レクサス GX470 キャデラック エスカレード/エスカレード ESV
コンパクト・バン
第1位: ホンダ オデッセイ ダッジ キャラバン/グランド キャラバン トヨタ シエナ

<sup>1</sup> 「コンパクト・カー」カテゴリーは「エントリー・コンパクト・カー」および「プレミアム・コンパクト・カー」の両セグメントから成る。

<sup>2</sup> 「プレミアム・ラグジュアリー・カー」カテゴリーは「プレミアム・ラグジュアリー・カー」および「ラグジュアリー・スポーツ・カー」の両セグメントから成る。

注) 受賞対象カテゴリーとしたのは、必要サンプル数を満たしたモデルが4モデル以上あるカテゴリーのみ。「フルサイズ・バン」については、必要サンプル数を満たしたモデルが2モデルのみであったため受賞対象カテゴリーとしなかった。

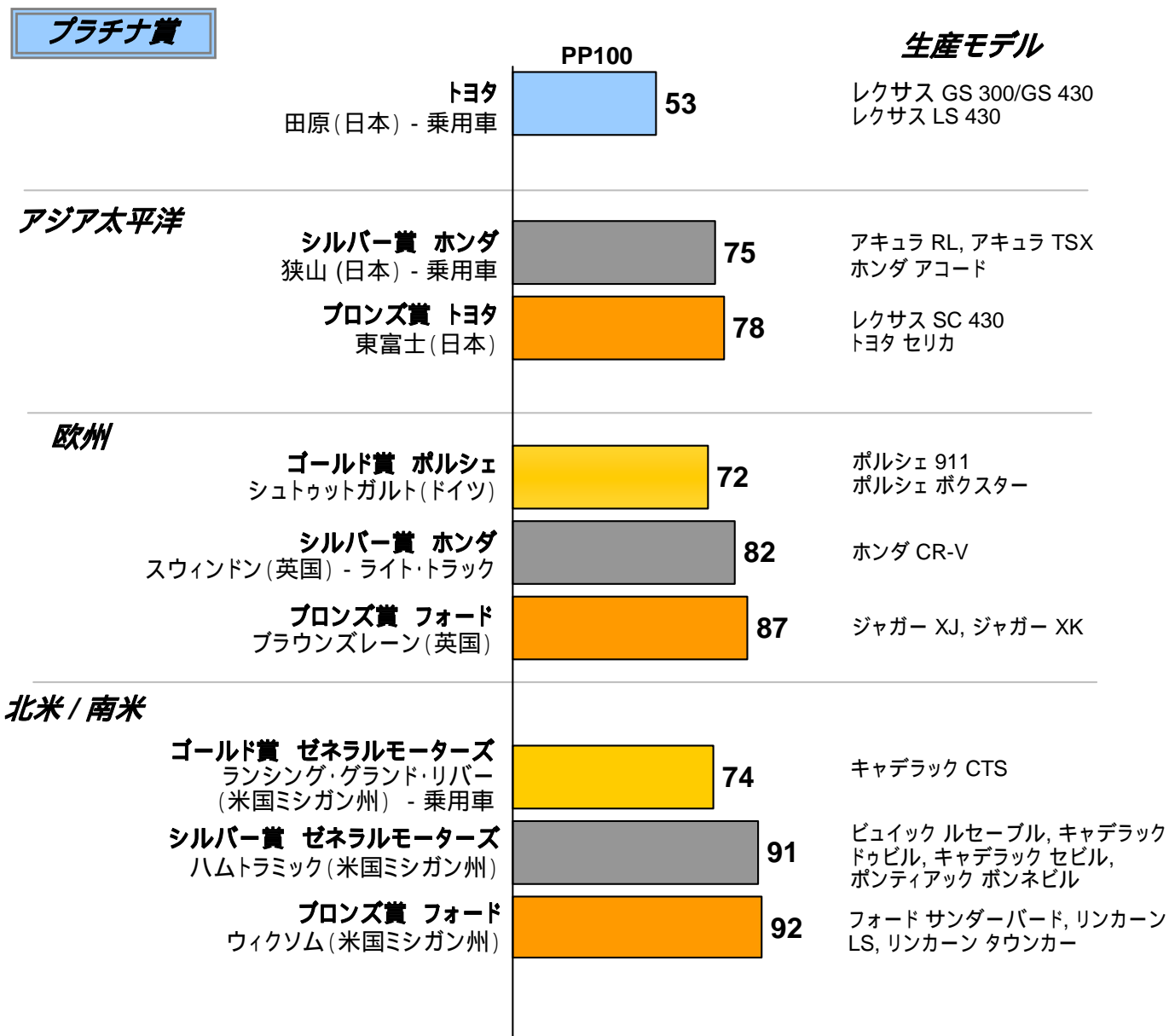
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)



注) 同一工場内に乗用車とライト・トラックの両方の生産ラインがある場合は、それぞれについてランキングを実施しています。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国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年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記してください。