

2004年7月2日

報道用資料**米国耐久品質調査のメーカー別ランキングでトヨタが第1位****2004年米国自動車耐久品質調査(VDS)**

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年米国自動車耐久品質調査(Vehicle Dependability Study、略称 VDS)の結果を発表した。

当調査は乗用車およびライト・トラックの耐久品質について調べるもので、新車購入後3年経過した時点で「騒音、振動、ハーシュネス(路面の継ぎ目や段差を乗り越えるときの騒音・振動)」、「操縦性」、「信頼性」、「安全性」などのカテゴリーに分類された不具合を自動車ユーザーから指摘してもらう。今回の調査では、2001年型車を新車から乗っているユーザー48,000人以上から回答を得た。

VDSスコアは100台当たりの不具合指摘件数によって算出され(単位はPP100と表示)、スコアが低いほど耐久品質が高いと判断する。

トヨタやホンダが依然トップを占める一方、ビッグスリーでも耐久品質改善が進む

メーカー別ランキングではトヨタが第1位となった。トヨタはブランド別ランキングでも高級車ブランドのレクサスが1位となり、セグメント別ランキングでは合わせて7モデルがトップに立った。トヨタが耐久品質で優れていることは、セグメント別ランキングトップに入ったカローラとMR2スパイダーのスコア結果に特に表れている。競争が激化しているコンパクト・カー・セグメントで常に高い評価を得ているカローラは、昨年よりスコアを30PP100下げて大幅な改善を見せた。またスポーツ・カー・セグメントのMR2スパイダーも著しく改善しておりスコアは20PP100下がった。

米国ビッグスリー各社は昨年の調査結果と比べて改善されていた。GM(ゼネラル・モーターズ)は昨年よりスコアが2PP100下がり、米国メーカーで唯一、業界平均以上にランクされている。一方、フォードとダイムラー・クライスラーもそれぞれ12PP100、9PP100スコアが下がり大幅な改善を見せた。ビッグスリーのブランドとしては、昨年より最も大きな改善が見られたのはフォード(スコアが昨年より19PP100減少)で、続いてリンカーン(18PP100)、マーキュリー(16PP100)、ダッチ(14PP100)、キャデラック(13PP100)、プリマス(13PP100)、シボレー(10PP100)、クライスラー(10PP100)となっている。

「米国メーカーは適切な投資によって耐久品質を改善する努力を行なっている。しかし、欧州メーカーの耐久性を上回ることはできても日本メーカーが上位を占める状況を変えるまでには至っていない」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。

セグメント別ランキングでトップに立ったクライスラー・コンコルドとフォード・レンジャーは20%以上の改善率を示した。さらにヘビー・デューティー・フルサイズ・ピックアップ・セグメントでは、モデルチェンジしたGMC・シエラHDが旧モデルに比べて30%以上もの改善率をマークしている。これらのことは米国ブランド車の品質が向上していることを顕著に示している。

ブランド別ランキングではレクサスが10年連続で第1位に入った。以下、第2位にビュイック、第3位にインフィニティ、第4位にリンカーン、第5位にキャデラックが続いている。昨年最も改善していた上位3ブランドは起亜（77 PP100改善）、スズキ（38 PP100）、アウディ（23 PP100）だったが、いずれも前回同様、業界平均以下にランクされた。

VDSは、新車購入時から90日後の品質を調べる「自動車初期品質調査（IQS）」や、新車の商品性魅力に関するユーザー評価を調べる「自動車商品性評価（APEAL）調査」と並ぶJ.D. パワーの自動車評価基準の1つである。今年のIQSの結果は既に4月に発表されており、APEALについては9月後半に発表予定である。「VDS、IQS、APEALの評価内容は車の性能に関する3つの主要部分をカバーしており、ユーザーの自動車所有体験の全体像を知る上でいずれも極めて重要な調査と位置付けることができる。高い商品魅力度を実現しつつ初期品質や耐久品質でも高い水準を維持することは非常に難しく、今回のVDSで調査対象となった2001年型車の中で、2001年のIQSとAPEAL、今回のVDSの3調査全てでセグメント別ランキングトップに入ったのは、トヨタ・アバロン、レクサス・ES300、レクサス・LS430の3モデルだけだった」（ジョー・アイヴァーズ）。

<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

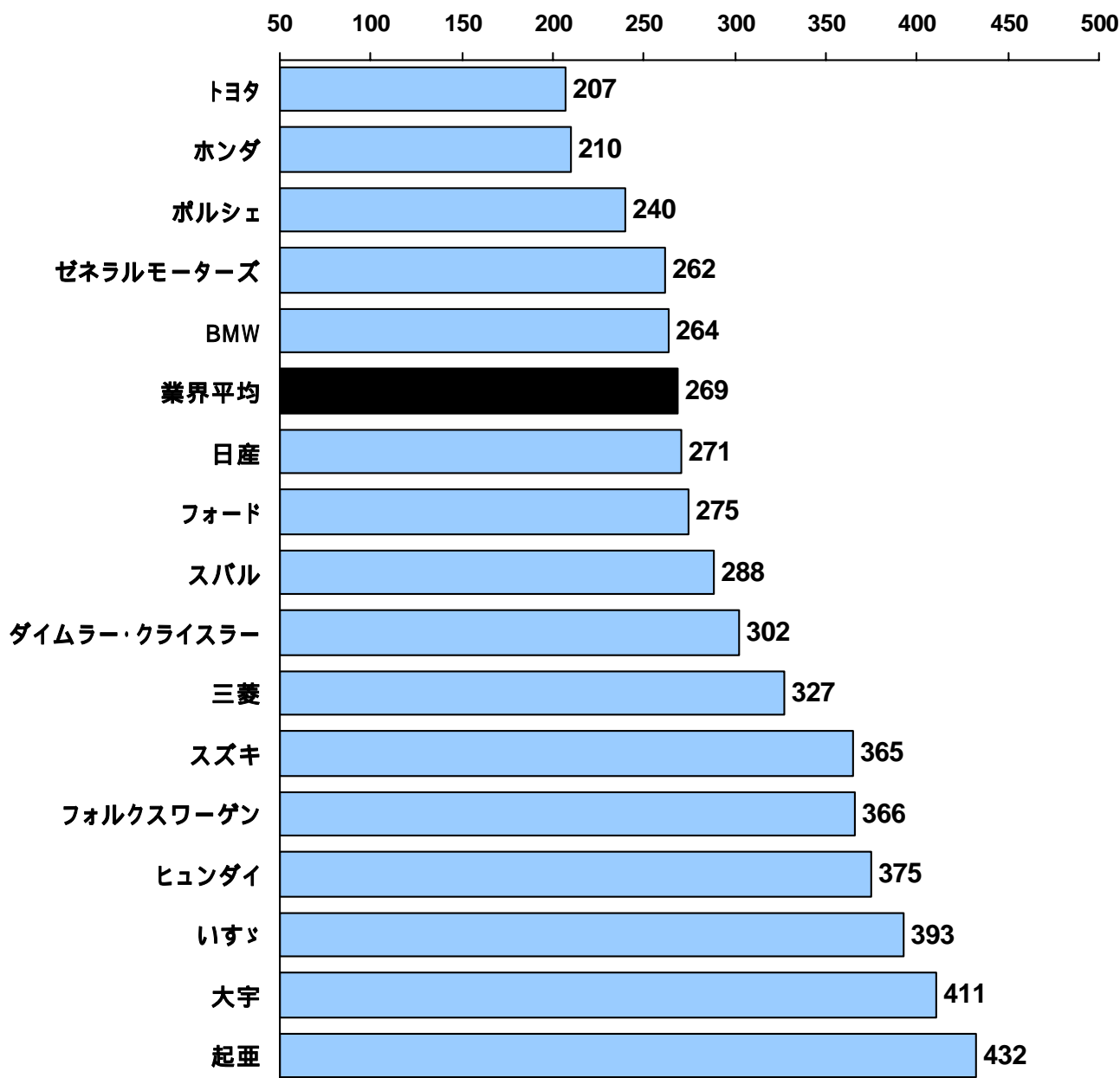
<ご注意>

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・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

メーカー別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数

単位: PP100



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査SM

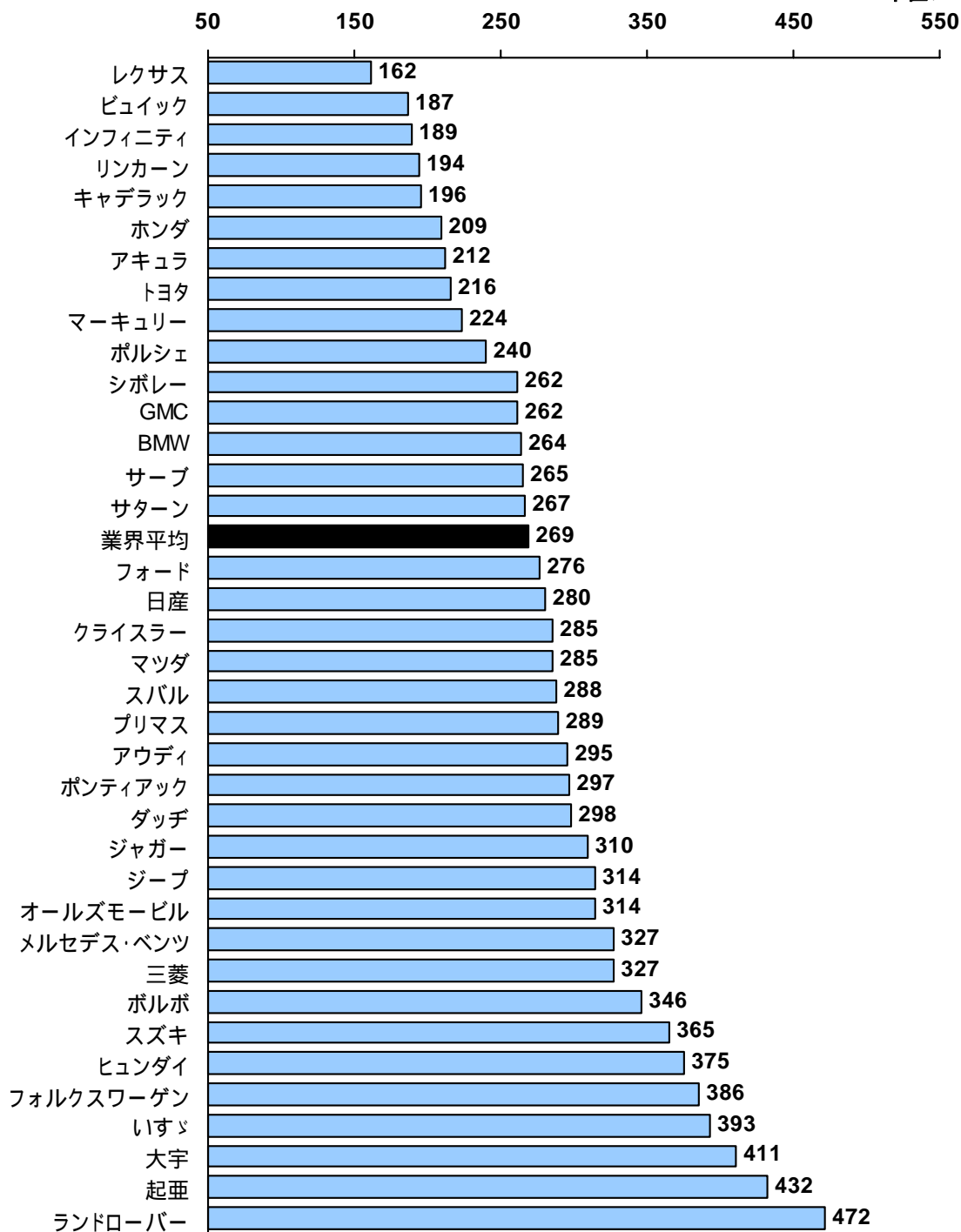
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年米国自動車耐久品質調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数

単位: PP100



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査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年米国自動車耐久品質調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

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	ライト・トラックセグメント
コンパクト ¹	コンパクト・ピックアップ
第1位: トヨタ カローラ シボレー プリズム ホンダ インサイト	第1位: フォード レンジャー シボレー S-10 ピックアップ GMC ソノマ
エントリー・ミッドサイズ	ライト・デューティー・フルサイズ・ピックアップ
第1位: シボレー マリブ 日産 アルティマ ポンティアック グランダム	第1位: フォード F-150 LD トヨタ タンドラ GMC シエラ LD
プレミアム・ミッドサイズ	ヘビー・デューティー・フルサイズ・ピックアップ
第1位: トヨタ アバロン ビュイック センチュリー ビュイック リーガル	第1位: GMC シエラ HD シボレー シルバラード HD フォード F-250/F-350 スーパーデューティー
フルサイズ	エントリー SUV
第1位: クライスラー コンコルド マーキュリー グランドマーキー フォード クラウンビクトリア	第1位: ホンダ CR-V トヨタ RAV4 シボレー トラッカー
エントリー・ラグジュアリー	ミッドサイズ SUV
第1位: レクサス ES 300 インフィニティ I30 アキュラ TL	第1位: トヨタ 4ランナー トヨタ ハイランダー マーキュリー マウンティニア
ミッド・ラグジュアリー	フルサイズ SUV
第1位: リンカーン タウンカー レクサス GS 300/430 リンカーン コンチネンタル	第1位: シボレー タホ GMC ユーコン/ユーコン XL トヨタ セコイア
プレミアム・ラグジュアリー ²	エントリー・ラグジュアリー SUV
第1位: レクサス LS 430 インフィニティ Q45 キャデラック エルドラド	第1位: レクサス RX 300 インフィニティ QX4 アキュラ MDX
スポーティー	コンパクト・バン
第1位: トヨタ MR2 スパイダー マツダ ミアータ ホンダ プレリユード	第1位: ホンダ オデッセイ マツダ MPV トヨタ シエナ
プレミアム・スポーツ	
第1位: ホンダ S2000 メルセデス・ベンツ SLKクラス ポルシェ 911	

¹「コンパクト・カー」は「エントリー・コンパクト・カー」と「プレミアム・コンパクト・カー」の両セグメントから成る。

²「プレミアム・ラグジュアリー・カー」は「プレミアム・ラグジュアリー・カー」と「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) 必要サンプル数を満たしたモデルが4モデル以上あるセグメントがランキング対象。「プレミアム・ラグジュアリーSUV」と「フルサイズ・バン」は、今回、サンプル数不足のため対象外となった。

他のモデルについては、jdpower.com で確認できます。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車耐久品質調査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年米国自動車耐久品質調査SM)を明記して下さい。