

2005年3月8日

報道用資料**中国自動車業界全体で自動車の初期品質が改善****2004年中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：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2004年中国自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は自動車の初期品質について調べるもので、新車購入後 2～6 ヶ月間に購入車両の品質に対して不満と感じた項目をユーザーに指摘してもらう。車両性能分野別に 9 つのカテゴリーに分類される 135 項目に関するユーザー不満を、メーカー別/モデル別に 100 台当たりの不具合指摘件数（単位は PP100：Problems per 100 Vehicles、数値が小さいほど不具合指摘が少なく、品質が良いことを示す）として算出する。

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」、「空調関係分野」、「オーディオシステム分野」、「外装分野」、「内装分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」である。

今回の調査は、新車を購入した個人ユーザーを対象として、中国の主要 20 都市で 2004 年 7 月から 9 月にかけて面接調査を実施し、5,621 人から回答を得た。なお、中国では 2000 年から当調査を実施してきたが、結果を公表するのは今回が初めてである。

**中国市場で不具合指摘が最も多いのは「走行性能分野」**

2004 年の不具合指摘件数の業界平均は前年より 63 PP100 減少して 265 PP100 となり、中国の自動車初期品質が大幅に改善していることがわかった。その要因としては、高品質な新モデルの相次ぐ市場投入、品質向上に向けた自動車メーカー各社の率先した取り組み、さらに 2003 年に比べて低価格車のシェアが減少したことなどが考えられる。

中国市場で販売されるモデル数が引き続き急増しているなか、品質に対する消費者の評価がブランド間の差別化要因としてますます重要になっている。しかし品質が急速に改善しているとはいえ、依然として大きな向上の余地が残されている。今回の調査でも業界全体の不具合指摘件数は他の主要自動車マーケットに比べて多かった。

今回の調査で最も指摘件数が多かったのは乗り心地やハンドリング、ブレーキなどの「走行性能分野」で、不具合指摘のほぼ4分の1を占めていた。これに対して米国では「外装分野」に関する問題の占める割合が最も大きい。また、調査結果を詳細項目別に見ると、過去1年間のガソリン価格の高騰の影響で「燃費が悪過ぎる」という指摘が最も多かった。

また、車の品質に関して顧客の期待を上回ることが、ブランド・ロイヤルティやブランド推奨意向の向上につながることで、調査結果から明らかになった。経験した不具合数が予想より少なかった顧客では、38%が「必ず友人・知人や家族に車を推奨する」、また20%が「次も必ず同じブランドの車を購入する」と回答している。しかし経験した不具合数が予想より多かった顧客の中では推奨意向を示した比率はわずか16%にとどまり、同一ブランドの再購入意向に至ってはわずか5%に過ぎなかった。

セグメント別に不具合指摘件数を見ると、最も少なかったのはプレミアム・ミッドサイズカー・セグメントの180 PP100で、次はミッドサイズカー・セグメントの190 PP100となっている。最も多かったのはコンパクトカー・セグメントの459 PP100だった。

コンパクトカー・セグメントでは、奇瑞・QQが374 PP100で第1位になった。以下、406 PP100の天津・シャリ、410 PP100のスズキ・アルトの順になっている。QQは走行性能、シート、空調関係、オーディオシステム、外装で同セグメントの平均より不具合指摘が少なかった。

プレミアム・コンパクトカー・セグメントでは295 PP100のフィアット・パリオが第1位、スズキ・スイフト(348 PP100)が第2位だった。パリオは特に走行性能、装備品、シート、空調関係、オーディオシステム、外装、内装の不具合指摘が少なかった。

中国で最も販売台数が多く競争が激しいエントリー・ミッドサイズカー・セグメントでは、145 PP100でホンダ・フィットが第1位になった。以下、トヨタ・ヴィオス(203 PP100)が第2位、フォルクスワーゲン・ポロ(204 PP100)が第3位と続く。フィットは特に装備品、シート、空調関係、オーディオシステム、外装、内装、トランスミッション、エンジンにおける不具合の指摘が少なかった。

ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタ・カローラが103 PP100で首位に立った。第2位には日産・サニー(174 PP100)、第3位にはマツダ・ファミリア(176 PP100)がそれぞれ入った。カローラは走行性能、装備品、シート、オーディオシステム、外装、トランスミッション、エンジンの不具合指摘が少なかった。

プレミアム・ミッドサイズカー・セグメントでは、80 PP100をマークしたホンダ・アコードが第1位となった。アコードは全セグメントを通じて不具合指摘件数が最も少なく、また特に競争の熾烈な同セグメントで走行性能、シート、オーディオシステム、内装の各分野での不具合指摘が少なかった。以下、第2位にトヨタ・カムリ(93 PP100)、第3位にマツダ・6(157 PP100)の順になっている。

SUVセグメントでは第1位が256 PP100の東南・フリーカ、第2位は285 PP100の長豊・リーバオだった。フリーカは特に走行性能、装備品、空調関係、オーディオシステム、内装で不具合指摘が少なかった。

MPV セグメントのトップはホンダ・オデッセイでスコアは 127 PP100 だった。以下、第 2 位にビュイック・GL8 (135 PP100)、第 3 位に JAC・リファイン (229 PP100) が続いた。オデッセイは装備品、シート、空調関係、トランスミッション、エンジン面で不具合の指摘が少なかった。

<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 (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

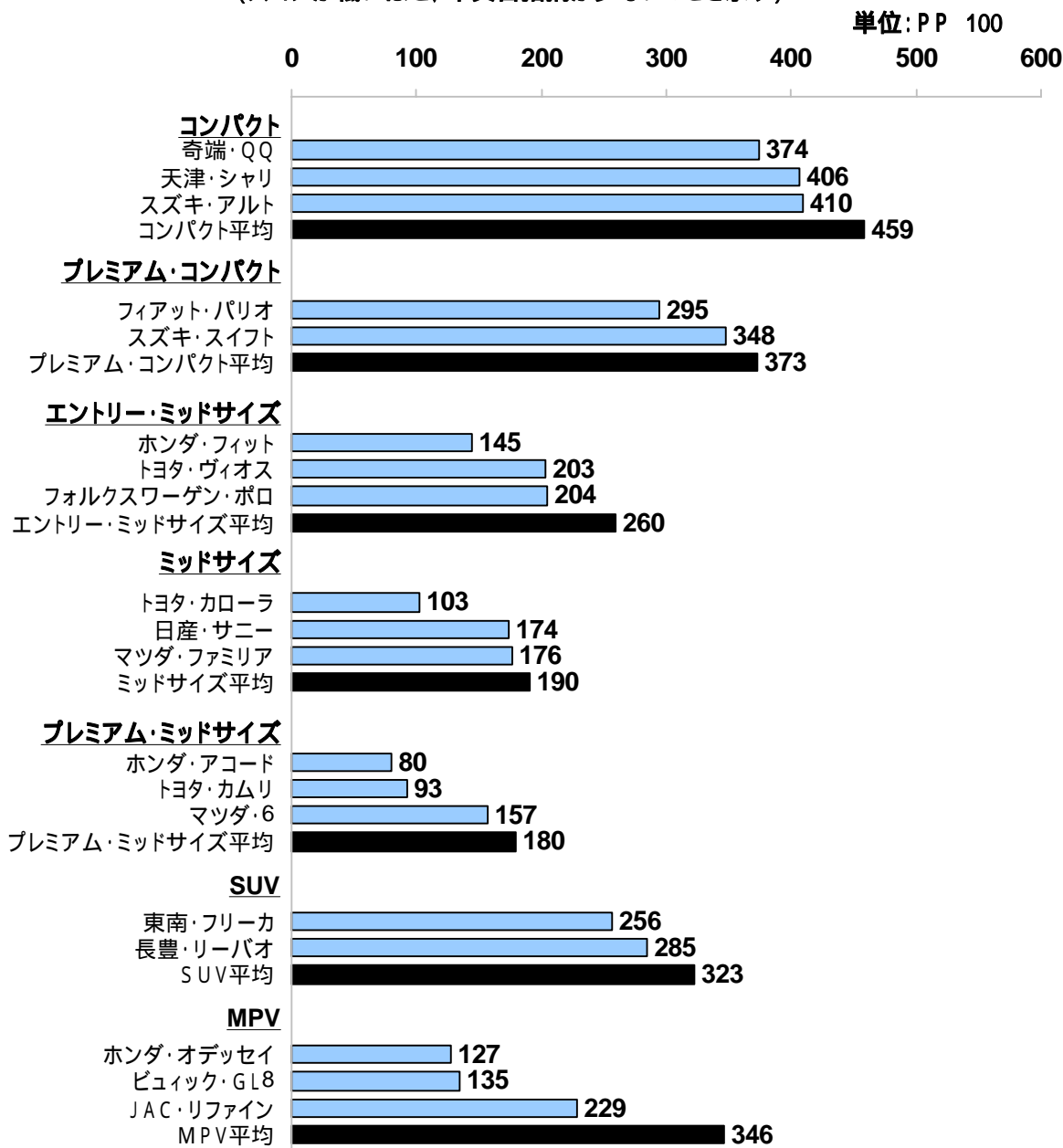
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年中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 (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



注) エントリー・ラグジュアリーカー・セグメント、ラグジュアリーカー・セグメントはランキング対象に必要なサンプル数を満たしたモデルの数が少なかつたため、ランキングを実施していません。また、セグメント平均を上回ったモデルのみを公表しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中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 アジア・パシフィック 2004年中国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。