

2005年2月18日

報道用資料**燃費に対する不満が増加し、インド自動車業界全体で初期品質が低下****2004年インド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年インド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。8回目となった今回の調査は2004年6月~9月に実施し、3,788人の新車所有者から回答を得た。調査対象車は12ブランド、31モデルである。

マルチ、ホンダ、トヨタが各セグメントでトップ

インドでは2003年以来、車の初期品質が低下しており、2004年の業界全体の平均不具合指摘件数は前年に比べて9 PP100増加の192 PP100だった。これは主にエンジン分野の「燃費が悪過ぎる」という問題の指摘が増加していることに起因している。この問題は2003年に引き続き2004年も最も指摘が多かった。また、2003年と2004年の調査の両方でランキング対象となった車は20モデルあるが、そのうち16モデルで指摘件数の増加が見られた。だが、インドにおけるガソリン価格の高騰を考えると、燃費に対して不満を持つ人が増えたことは意外なことではない。インドでは車の維持費全体の85%以上をガソリン代が占めており、自動車ユーザーは新車に対して燃費の良さを期待している。

セグメント別ランキングでは、プレミアム・コンパクトカー・セグメントでマルチ・アルトが前年からスコアを27%改善し市場投入以来、初めてトップに立った。第2位にはインド市場に再投入されたフィアット・パリオ NVが入った。パリオは前モデルからエンジン関係の不具合を52%と大幅に

減らし、調査対象モデル中、最も初期品質を改善している。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントではマルチ・エスティームが2年連続で第1位になった。第2位には前年から13%の改善率を示したフォード・アイコン、第3位にはオペル・コルサ/スウィングがそれぞれ入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは、前年に引き続きホンダ・シティが第1位になった。以下、ヒュンダイ・アクセント、マルチ・パレノの順になっている。

プレミアム・ミッドサイズカー・セグメントでは業界最少スコアの83 PP100をマークしたトヨタ・カローラが第1位になった。新シボレー・オプトラは119 PP100のスコアを獲得しランキング初登場で第2位になった。第3位にはシュコダ・オクタビアがランクインした。カローラは、乗り心地、ハンドリング、ブレーキといった「走行性能分野」の不具合件数を61%減らしており、これが今回の業界最少スコアにつながったと考えられる。さらにカローラは調査対象車モデル中、外装、走行性能、エンジンに関する不具合が最も少なかった。

MUV/SUVセグメントの第1位はトヨタ・クオリス、第2位はタタ・スモーだった。クオリスとスモーは共に前年に比べてスコアを18%以上改善している。第3位にはタタ・サファリが入った。クオリスは5年連続でトップとなり、長期間にわたって非常に安定した初期品質を維持していることを示した。こうした優れた初期品質は、顧客の高いブランド・ロイヤルティに結びついている。調査ではクオリスの顧客の62%が「次もまた必ずトヨタの車を購入する」と回答しており、業界でブランド・ロイヤルティが最も高かった。

<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

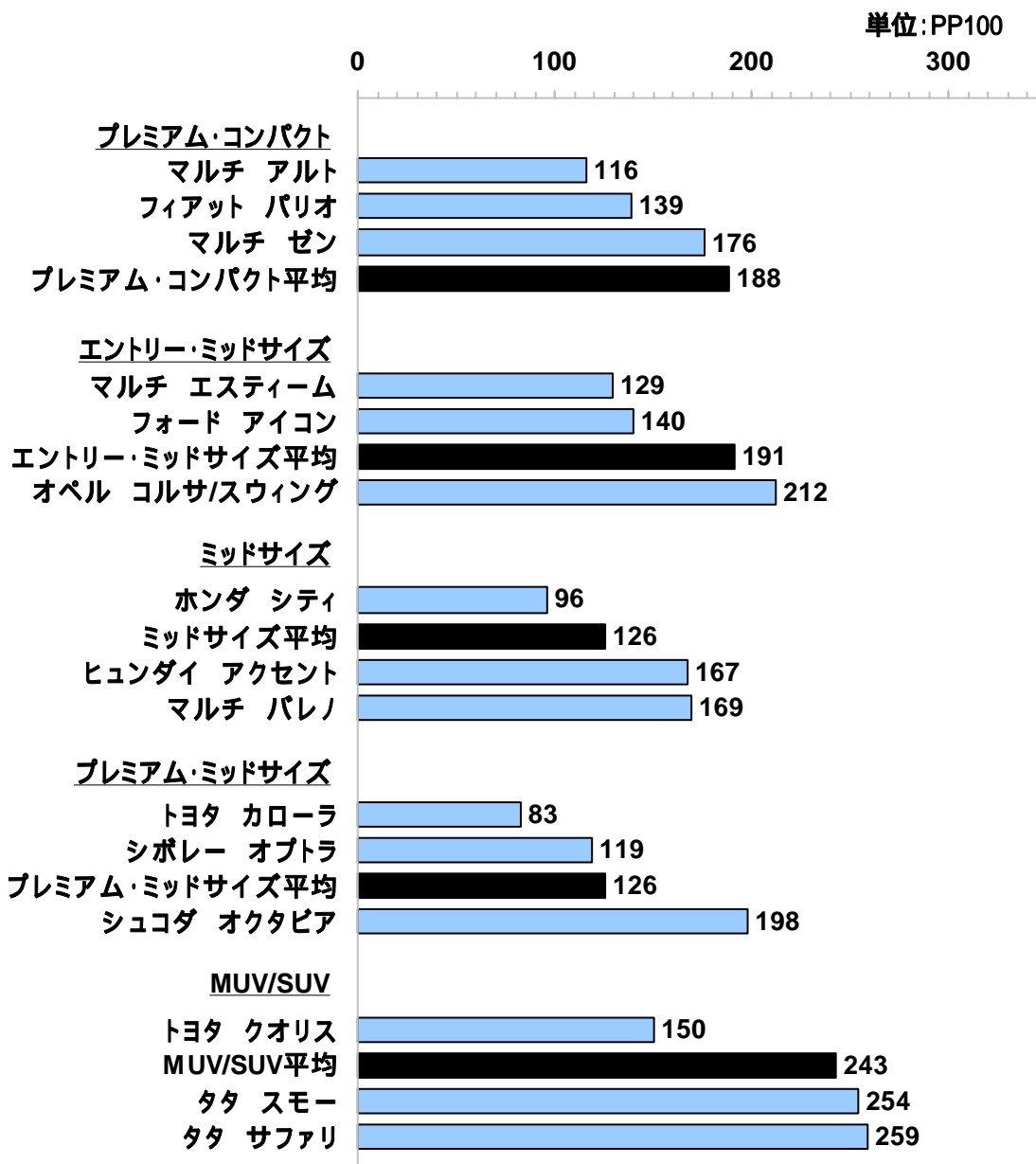
e-mail: mkawano@jdpower.co.jp

<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年インド自動車初期品質調査SM (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・コンパクトカー・セグメント、エントリー・ラグジュアリーカー・セグメント、MPV/バン・セグメントはサンプル数不足のため、ランキングは実施していません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インド自動車初期品質調査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 アジア・パシフィック 2004年インド自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。