

2005年2月3日

報道用資料**インドネシアで、自動車初期品質に関する不具合が増加****2004年インドネシア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年インドネシア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」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」である。2回目となった2004年の調査では、2003年12月から2004年6月までに新車を購入した2,300人以上から回答を得た。調査対象車は12メーカー33モデル。

**ホンダ、トヨタ、日産、起亜のモデルが各セグメントでトップ**

業界全体の平均不具合指摘件数は前年の142 PP100から2004年は161 PP100に増加した。インドネシアでは依然として、乗り心地、ハンドリング、ブレーキなどの走行性能に関する問題が最も多く、新車所有者から指摘された全不具合のほぼ4分の1(24%)を占めていた。2004年も新車所有者が経験した不具合の上位2項目は「シフトレバーが操作しづらい」と「燃費が悪過ぎる」で、合わせるとIQSスコアのトータルの10分の1に相当する。

2004年のインドネシア自動車業界の売上高は前年比約30%増の急増を示したが、その一方で市場では低価格な車種がより大きな比重を占めるようになった。特に低価格帯のMPVセグメントでの販売が好調だったことが影響し、平均新車価格は10%減少した。こうした傾向に対して、業界全体のIQSスコアが前年に比べ19 PP100増加したことは、価格と初期品質の間の相関関係を明確に表すものである。

セグメント別ランキングでは、エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでホンダ・シティが 140 PP100 のスコアで第 1 位になった。第 2 位には 143 PP100 でトヨタ・ヴィオス、第 3 位には 145 PP100 でスズキ・エリオが僅差で続いた。

エントリーSUV セグメントでは 138 PP100 のトヨタ・キジャンが第 1 位になった。次いで第 2 位には 160 PP100 のいすゞ・パンサー、第 3 位には 195 PP100 のダイハツ・タルーナが入った。

SUV セグメントの第 1 位は 117 PP100 のスコアをマークした日産・エクストレイルで、特にトランスミッションの不具合指摘が少なかった。第 2 位には 120 PP100 のスズキ・エスクード、第 3 位には 131 PP100 の日産・テラノがランクインした。

MPV/バン・セグメントのトップは起亜・カレンスで、スコアは 160 PP100 だった。カレンスは調査対象モデル中、前年に比べて最も初期品質が改善しており、空調関係、シート、内装、外装でスコアを 11 PP100 以上減らした。以下、181 PP100 のホンダ・ストリーム、198 PP100 のスズキ・キャリーの順になっている。

<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

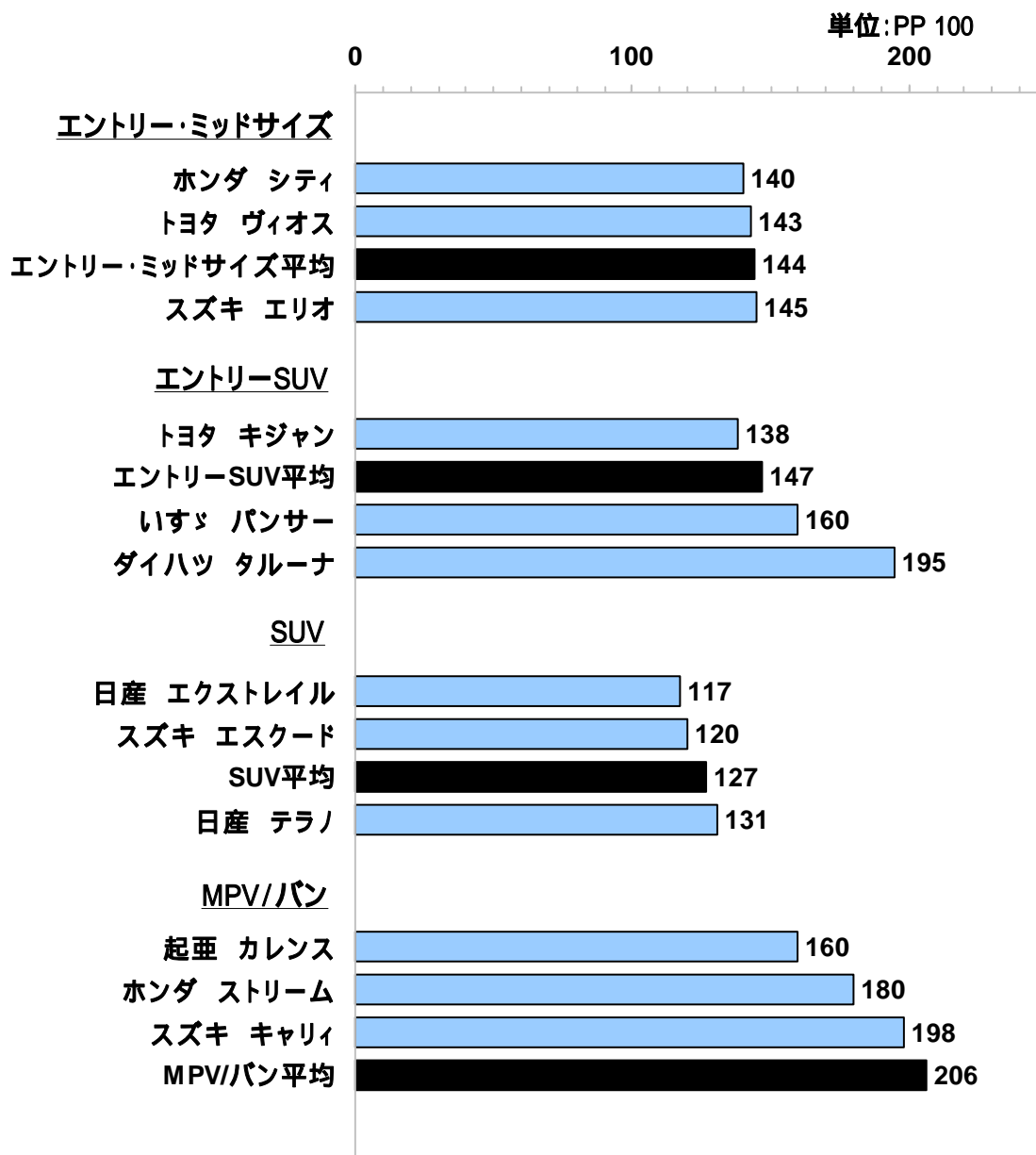
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年インドネシア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) ランキングは、必要サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上ある車両セグメントのみ実施しています。

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