

2005年2月16日

報道用資料**ホンダ・シビック、いすゞ・ハイランダー・クロスウィンド、ホンダ・CR-V が
フィリピンの初期品質で第1位****2004年フィリピン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年フィリピン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」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」である。2 回目となった今年の調査は、2004年6月~9月に実施し 1,200 人以上の新車所有者から回答を得た。

フィリピンの自動車初期品質、業界全体で改善

フィリピンでは 2003 年 10 月に物品税の税制が改定され、その結果、市場の価格構造と車種構成に変化が生じた。乗用車の価格が下がり、その一方で人気の AUV (アジア・ユーティリティ・ビークル: アジア市場を対象に開発された多目的車) や SUV の価格は上昇している。この影響は調査対象の車種の構成比に表れ、乗用車セグメントの比率が増大し、それに伴って、主に AUV や SUV で構成されるライト・トラック・セグメントの比率が減少した。サンプル全体に占める乗用車セグメントの割合は前年の 22% から 41% に増え、ライト・トラック・セグメントは 78% から 59% に減った。また、乗用車セグメントの平均スコアは前年とほぼ同じだったのに対し、ライト・トラック・セグメントのスコアは 167 PP100 から 108 PP100 へと著しく改善している。その結果、今年の平均不具合指摘件数は 102 PP100 で、業界全体で初期品質の改善が見られた。

さらに、新車所有者が経験した不具合の数は車に関する総合的な満足度に直接影響することが明らか

かになった。不具合が何もなかった顧客のほぼ4人に1人(24%)が「車に非常に満足している」と回答し、10ポイント満点の評価で10ポイントをつけている。しかし不具合を1件以上経験した場合、満足度が非常に高い顧客の割合は不具合を何も経験しなかった顧客の半分の12%まで下がる。

セグメント別ランキングでは、ミッドサイズカー・セグメントでホンダ・シビックが71 PP100のスコアで2年連続第1位になった。シビックは9つのカテゴリーのうち装備品、オーディオシステム、外装、トランスミッションの4つの分野で不具合指摘件数が最も少なかった。第2位にはトヨタ・カローラ・アルティスが入り、装備品分野とトランスミッション分野でシビックと同じトップのスコアを獲得している。

エントリーSUVセグメントの第1位は121 PP100のいすゞ・ハイランダー・クロスウィンドで、5つのカテゴリーでトップになっている。また、SUVセグメントではホンダ・CR-Vが68 PP100のスコアをマークして第1位になった。CR-Vは走行性能、装備品、外装、トランスミッションでの各分野でトップになり、これが今回のセグメント第1位という結果につながった。

<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

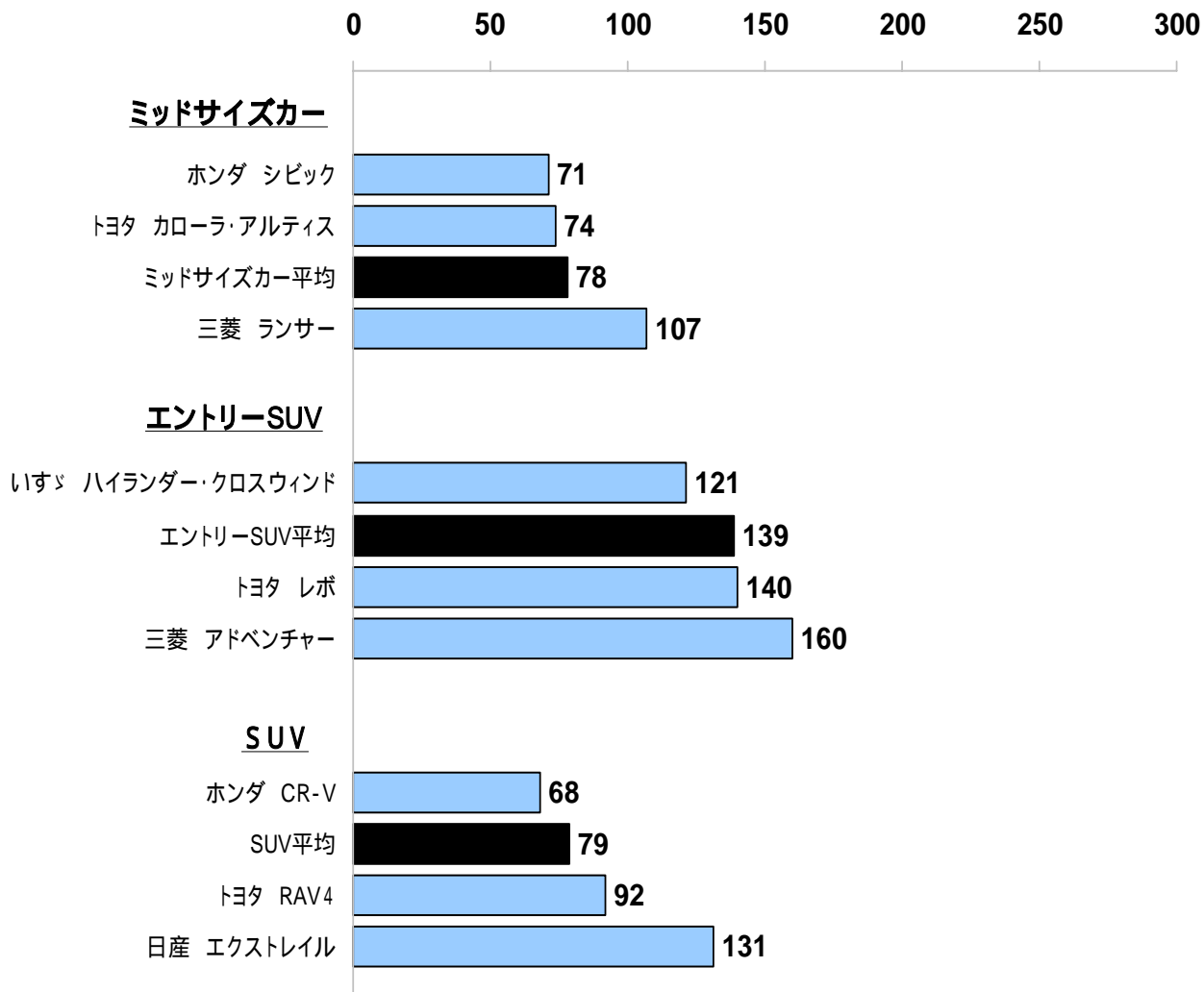
<ご注意>

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年フィリピン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)

単位: PP 100



注) エントリー・ミッドサイズカー・セグメント、ピックアップ・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年フィリピン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年フィリピン自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。