

2005年3月2日

報道用資料**タイの自動車商品性評価セグメント別ランキングで、
ホンダ、シボレー、トヨタ、いすゞのモデルが第1位****2004年タイ自動車商品性評価(APEAL)調査**

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年タイ自動車商品性評価(Automotive Performance, Execution and Layout、略称 APEAL)調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から2~6ヶ月経過した車を対象に、性能や装備品、デザインに関する商品性魅力についてユーザー評価を調べるものである。2年目となった今回の調査では、2004年1月から7月までに新車を購入した2,500人以上から回答を得た。調査対象車は10ブランド41モデル(乗用車、ピックアップ・トラック、ユーティリティ・ビークル)である。

評価の内容は、「エンジン/トランスミッション」、「内装/インパネ」、「乗り心地/ハンドリング」、「空調関係」、「快適性/利便性」、「オーディオ」、「シート」、「スタイリング/外装」で構成され、評価項目は100項目以上に及ぶ。

不具合経験が車の商品性魅力に大きく影響

タイの自動車ユーザーは、依然として車のスタイリングを車の商品性魅力で最も重要な要素と考えていることが調査結果からわかった。しかし、乗用車のユーザーがスタイリングの次に「乗り心地/ハンドリング」を重視しているのに対して、ピックアップ・トラックやユーティリティ・ビークルのユーザーは「エンジン/トランスミッション」を重視しているという違いがみられた。

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818ポイントを獲得して第1位になった。第2位にはわずか2ポイント差でホンダ・ジャズが続き、第3位には804ポイントのトヨタ・ヴィオスが入った。シティは8つのカテゴリーのうち6つで同セグメント・トップのスコアをマークし、特に「快適性/利便性」と「シート」で高い評価を受けている。こうした結果が今回のセグメント第1位につながったと考えられる。

ミッドサイズカー・セグメントでは、新たに調査対象に加わったシボレー・オプトラが業界平均を

16ポイント上回る839ポイントを獲得し首位に立った。以下、ホンダ・シビック、トヨタ・カローラ・アルティスの順になっている。オプトラの第1位は、「乗り心地/ハンドリング」や「シート」で同セグメント・トップのスコアをマークし、競合他社に対して明確な差別化を図ることができたことによる。

ピックアップモデルに関しては、現在、非常に多くの車種がタイ市場に出回っていることから、今回より車体の種類によって、シングルキャブ、エクステンドキャブ（オープン/フリースタイルキャブ等）、ダブルキャブの3つのセグメントにグループ分けする。

エクステンドキャブ・セグメントでは849ポイントのトヨタ・ハイラックス・タイガーが、ダブルキャブ・セグメントでは819ポイントのいすゞ・D-MAXキャブ4が第1位になった。「エンジン/トランスミッション」がトヨタのピックアップ・トラックの強みであり、いすゞに関しては「スタイリング/外装」に対する顧客の満足度が極めて高い。

調査では、車に何も不具合がなかったと回答した人のAPEALスコアが非常に高く、平均862ポイントをつけていた。これに対して、5件以上の不具合を経験した人の平均スコアは769ポイントで、100ポイント近く低い。乗用車のユーザーはピックアップやユーティリティ・ビークルのユーザーよりも不具合経験に対して敏感で、1件の不具合の発生が車の商品性魅力度に対する満足度に著しく影響する。ピックアップ・トラックやユーティリティ・ビークルの所有者については、2件以上の不具合の発生がスコア低下を招いていた。

<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

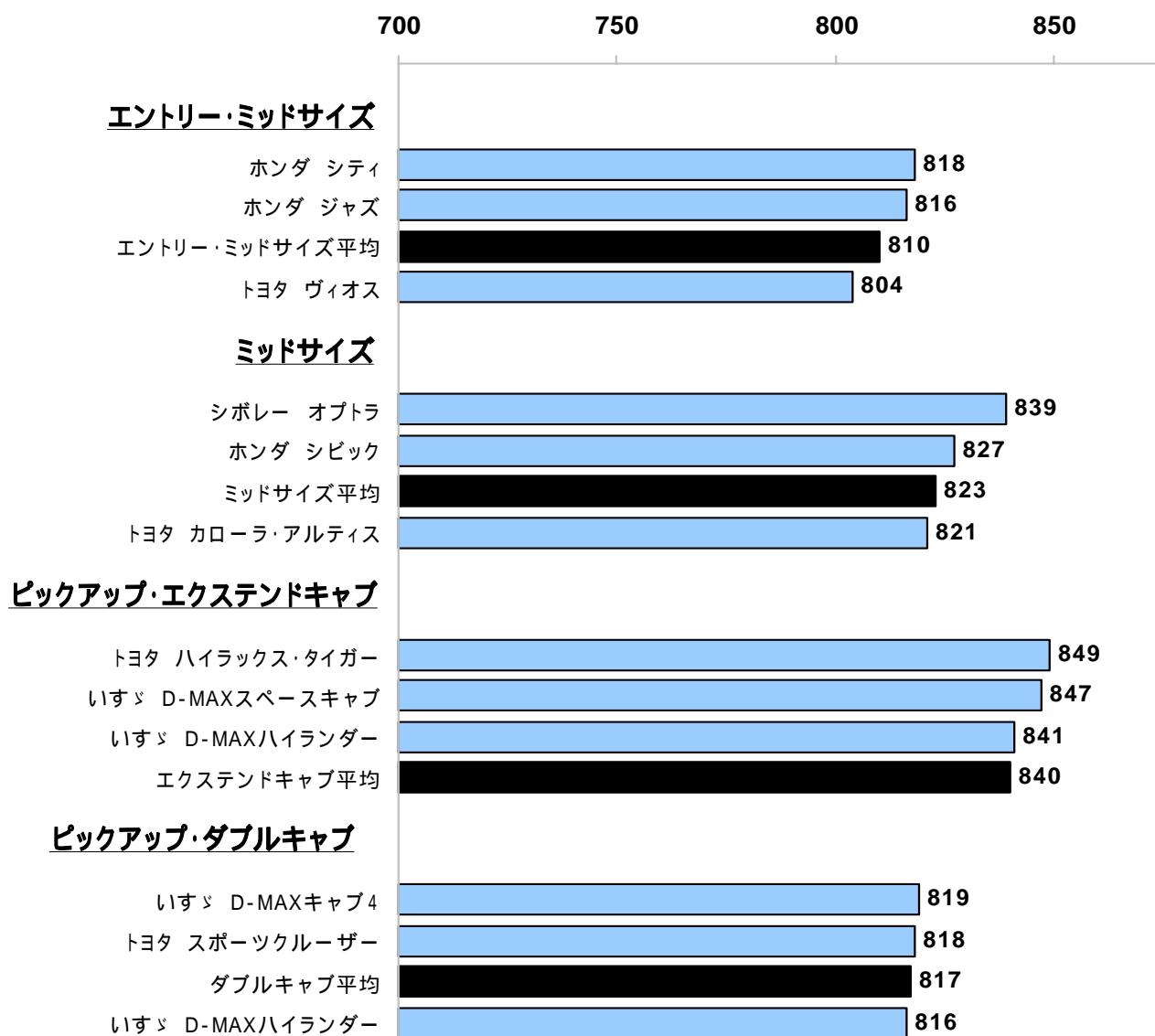
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年タイ自動車商品性評価 (APEAL)調査SM

セグメント別ランキング トップ3モデル (1,000ポイント満点)



注) プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント、ラグジュアリーカー・セグメント、SUVセグメント、MPVセグメント、ピックアップ・シングルキャブ・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年タイ自動車商品性評価調査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年タイ自動車商品性評価調査SM) を明記して下さい。