

2005年2月10日

報道用資料**タイ自動車業界全体で初期品質が改善****2004年タイ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年タイ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」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」である。5回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。

**ホンダ、トヨタ、マツダ、いすゞのモデルが各セグメントで第1位**

2004年の業界全体の平均不具合指摘件数は前年の250 PP100から239 PP100に減少しており、タイの自動車初期品質が改善していることがわかった。車種別に不具合指摘件数を見ると、最も少なかったのはピックアップ・トラック(230 PP100)で、次が乗用車(245 PP100)、また最も多かったのはユーティリティ・ビークル(293 PP100)で、前回の調査でもこれと同様の傾向が見られた。ピックアップ・トラックと乗用車の初期品質は共に前年に比べて改善したが、ユーティリティ・ビークルでは不具合が増加している。

セグメント別ランキングのエントリー・ミッドサイズカー・セグメントでは、ホンダが上位を占めた。第1位は今回新たに調査対象に加わったホンダ・ジャズが242 PP100のスコアだった。ホンダ・ジャズは空調関係、外装、内装、エンジンの各分野で不具合指摘件数が最も少なかった。第2位には251 PP100のホンダ・シティ、第3位には310 PP100のトヨタ・ヴィオスがそれぞれ入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは 202 PP100 のトヨタ・カローラ・アルティスが第 1 位となり、以下、219 PP100 の日産・サニー・ネオ、237 PP100 のホンダ・シビックが続いた。

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、今回から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・セグメントの第 1 位は 177 PP100 をマークしたマツダ・ファイターだった。次に 215 PP100 のいすゞ・D-MAX スペースキャブ、216 PP100 のトヨタ・ハイラックス・タイガーが続いている。

ダブルキャブ・セグメントのトップは 210 PP100 のいすゞ・D-MAX キャブ 4 で、以下、310 PP100 のいすゞ・D-MAX ハイランダー、316 PP100 のトヨタ・スポーツ・クルーザーの順になっている。全体的に見て、ダブルキャブはシングルキャブやエクステンドキャブに比べて不具合指摘件数が多い（34 PP100 以上）。特に空調関係分野やオーディオシステム分野で不具合が多く見られた。

初期品質は、車の保有体験全般についての顧客の評価に影響を及ぼす重要な要素の 1 つといえる。初期品質に関する不具合を経験しなかった顧客の 4 人に 1 人が、車の保有体験全般について 10 ポイント満点中 10 ポイントの評価をつけている。これに対して 5 件以上の不具合を経験した人で非常に高く評価した人は 10 人に 1 人にも満たなかった。

<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](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

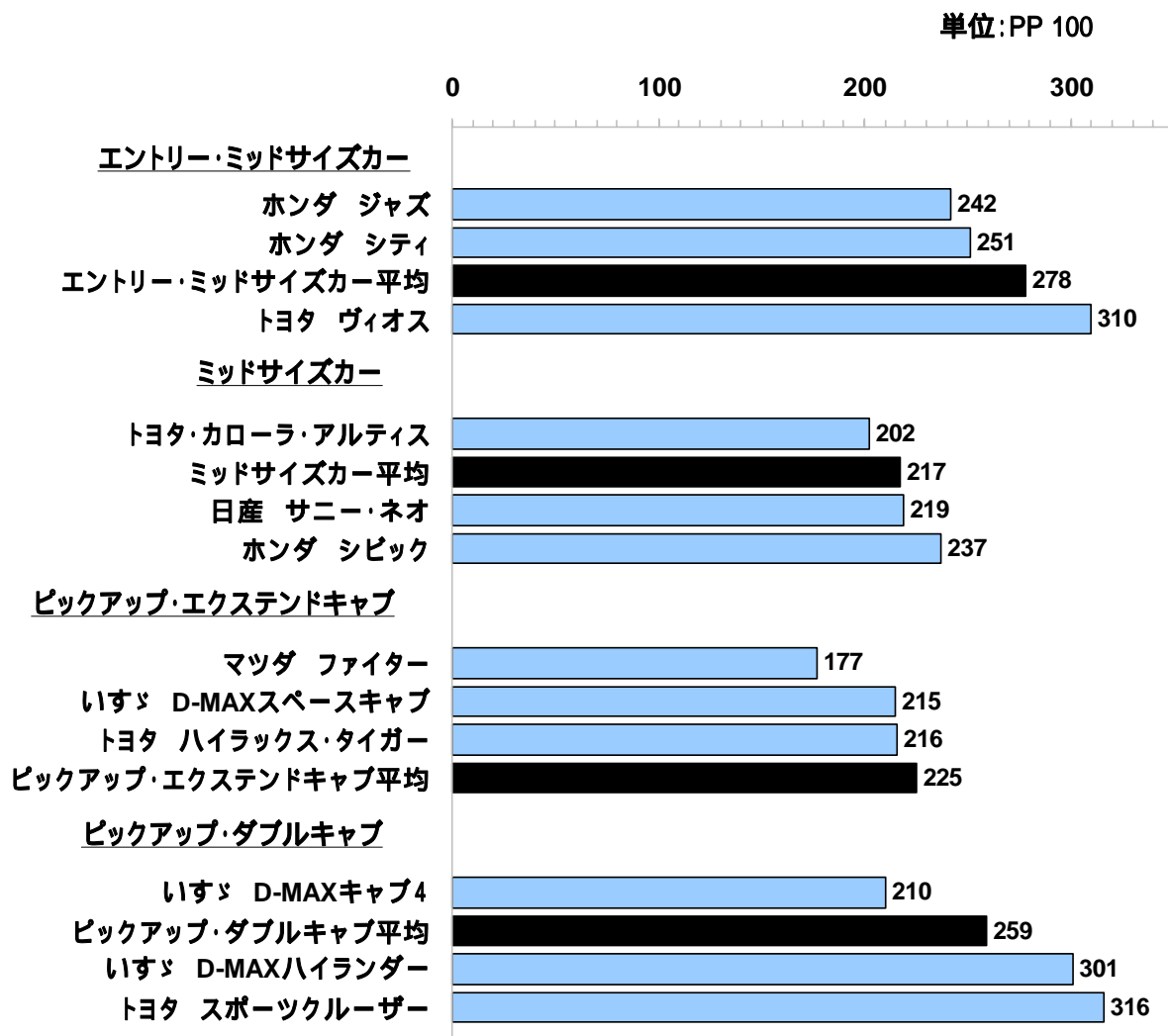
<ご注意>

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年タイ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) 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/バン・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年タイ自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。