

Press Release

報道用資料

2005年5月13日

JKタイヤ、インドの新車装着タイヤ顧客満足度調査で第1位**2005年インドOEタイヤ顧客満足度(TCSI)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、2005年インドOE（Original Equipment）タイヤ顧客満足度（Tire Customer Satisfaction Index、略称 TCSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の所有者を対象に、新車装着タイヤに関する顧客満足度を調べるもので、今年で5回目となる。2004年6月から8月にかけて面接調査を実施し、新車を購入した2,700人以上の消費者から回答を得た。調査対象車は26モデルにのぼる。

インドにおける新車装着タイヤの総合的な満足度は、5つのファクターで構成されており、重要度順に「外観」（28%）、「耐久性」（27%）、「乗り心地」（16%）、「グリップ性能」（16%）、「ハンドリング」（13%）となっている。

タイヤの走行距離に対するユーザーの期待が以前より高まる

総合満足度ランキングでは、1,000ポイント満点中781ポイントを獲得したJKタイヤが前年の第3位から順位を上げて首位に立った。JKタイヤは5つのファクター全てでトップのスコアをマークし、それが今回のランキング第1位という結果につながった。またJKタイヤはタイヤに対して「満足」と回答した顧客の比率が業界で最も高い。さらにその比率は過去3年間で増加しており、同社が顧客満足に集中して取り組んできたことがうかがわれる。その結果、対前年比で見た場合、JKタイヤのスコアは対象となった全メーカーの中で最も向上していた。

業界全体の平均スコアは771ポイントで、前年比1ポイント増というわずかな伸びにとどまった。

また、調査結果では、タイヤユーザーが新車装着タイヤに期待する走行キロ数の中央値が前年より25%増加していた。このことから、インドではタイヤの走行距離に対するユーザーの期待が以前より高まっていることがわかる。これをメーカー別にみると、特にブリヂストンとMRFで走行距離に関する期待が高まっている。タイヤに対する顧客満足度を高めるためには、メーカーは性能の向上に取り組むだけでなく、ユーザーの期待を考慮し戦略を調整する必要がある。

タイヤに関する不具合を経験した人のうち、ほぼ5人に1人が最も深刻な不具合として「パンク」を挙げている。また、調査の結果、不具合の経験が無いことによりタイヤに対する満足度が高まることや、不具合経験の有無がタイヤブランドに対するユーザーの印象に大きく影響することがわかった。さらに、不具合を経験しない場合、ブランドの推奨意向やロイヤルティが高まることが明らかになった。不具合を経験しなかった人の半分以上が「必ずまた同じブランドのタイヤの購入を検討する」、3分の2近くが「タイヤブランドを友人・知人に推奨する」と回答した。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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

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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である 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ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、ビジネスウィーク、マグロウヒル・エデュケーションなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 37 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2004 年の売上高は 53 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

<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

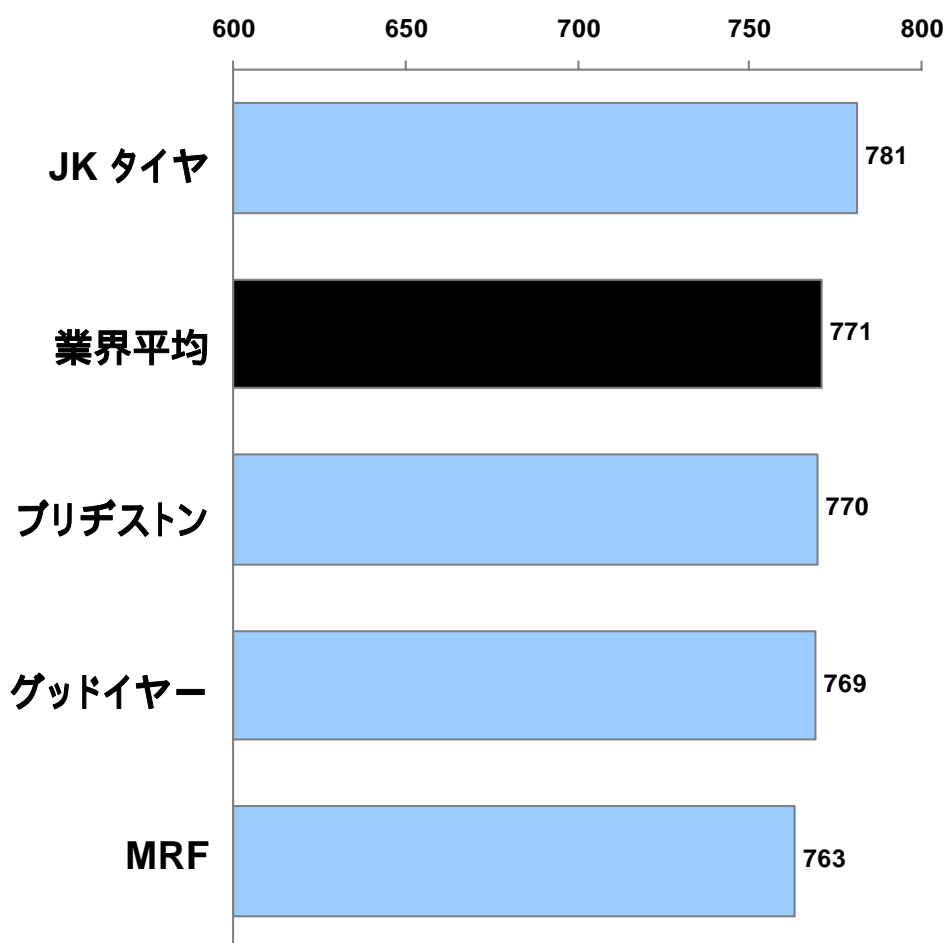
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2005年インドOEタイヤ顧客満足度 (TCSI) 調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



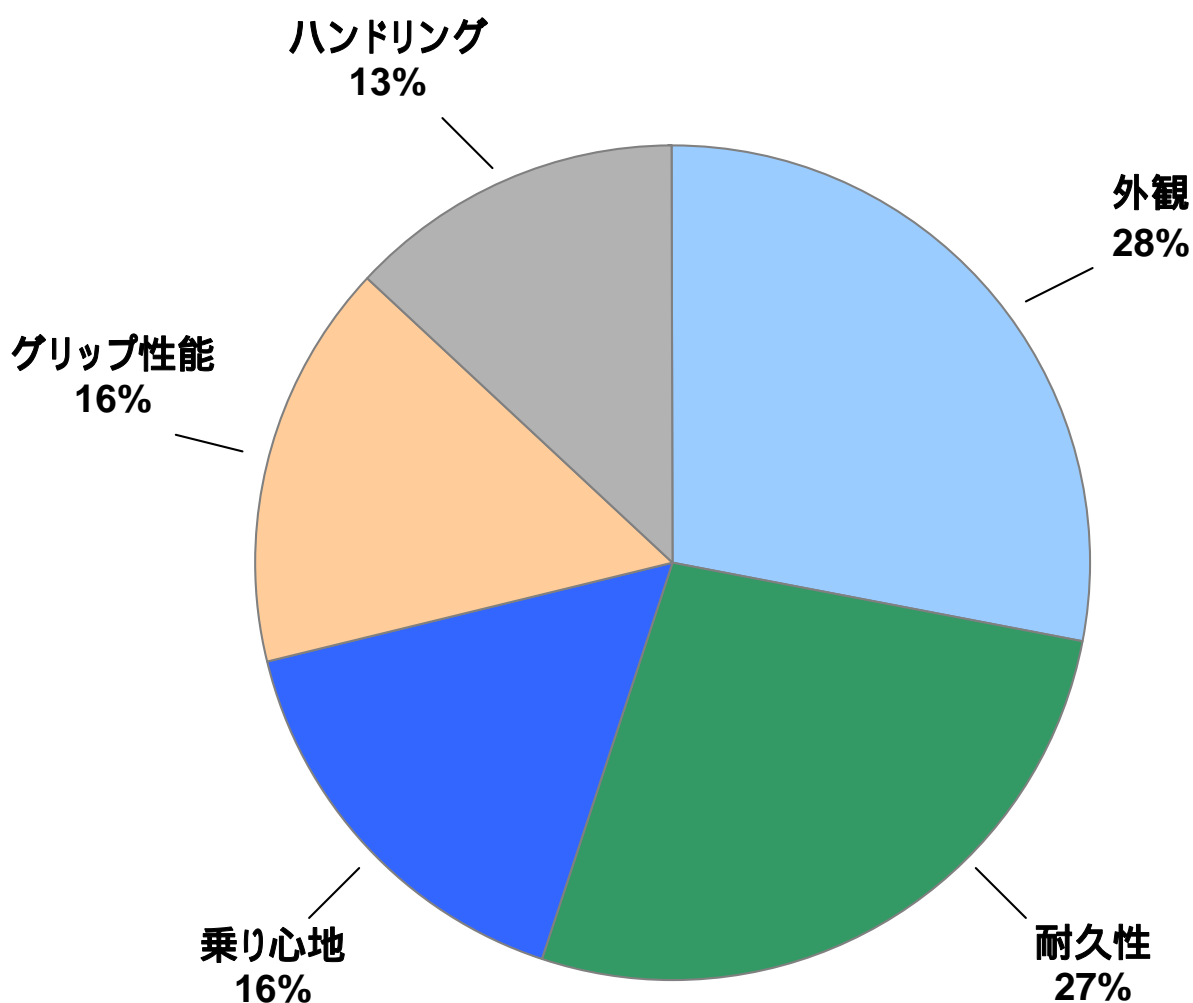
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インドOEタイヤ顧客満足度調査SM

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 2005年インドOEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インドOEタイヤ顧客満足度 (TCSI) 調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インドOEタイヤ顧客満足度調査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 2005年インドOEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。