

Press Release

報道用資料

2005年10月12日

ホンダ・ライフが軽自動車初期品質調査で第1位

2005年日本軽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、2005年日本軽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、軽自動車の初期品質に対するユーザーの不満に関し、性能分野別に9つのカテゴリーに分類される133の詳細項目について不具合指摘件数(単位はPP100: Problems Per 100 Vehicles、数値が小さいほど不満指摘が少なく、品質が良いことを示す)を調べるものである。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」、「オーディオシステム分野」、「空調関係分野」、「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。

5回目となった今年は2005年7月に郵送調査を実施し、新車購入後2~7ヶ月を経過して発生した不具合について、2004年12月から2005年5月の間に軽自動車を新車で購入した2,906人から回答を得た。調査対象となった車両は7メーカー、28モデルである。

不具合指摘の業界平均が18ポイント減、初期品質の向上進む

今年の総合 IQS スコアの業界平均は99PP100だった。昨年の117PP100から18ポイント減少しており、業界全体で大幅な改善が見られた。分野別に見ると、「走行性能分野」(22.1PP100: 昨年比-6.1)、「空調関係分野」(11.8PP100: 昨年比-4.1)および「エンジン分野」(19.6PP100: 昨年比-3.4)において不具合指摘件数が大幅に減少している。

不具合指摘件数が多い分野は、多い順に「走行性能分野」、「エンジン分野」である。上記のようにこの二分野の不具合指摘件数は減少しているものの、指摘件数全体に占める割合は合わせて42%となっている。業界平均の不具合指摘件数が減少しているなか、この二分野へ不具合指摘が集中する傾向は昨年の調査結果と同様である。

詳細項目別で最も不具合指摘が多かったのは「エンジンのパワー不足」(9.7PP100: 昨年比-1.1)で、以下「エアコンの効きが悪い」(4.6PP100: 昨年比-2.8)、「乗り心地が不良/不快」(4.1PP100: 昨年比-0.8)、「ブレーキの異音」(4.0PP100: 昨年比-3.2)の順が多かった。昨年の調査結果でも同様の項目が上位に挙がっているが、全て昨年より不具合指摘が減少しており、このことは注目すべき傾向である。

今回の不具合指摘件数の減少の一因として、登録車から軽自動車へ乗り換えたユーザーの不具合指摘件数の減少が挙げられる。過去の調査では登録車から軽自動車へ乗り換えたユーザーの不具合指摘は厳しい傾向にあり、その理由としては、これらのユーザーが登録車と同等の期待水準で軽自動車を評価するためと考えられていた。今回の調査結果では、登録車から軽自動車へ乗り換えたユーザーの総合 IQS スコアは105PP100で、業界平均より依然高いものの、昨年比-25ポイントと大幅に減少している。これは、登録車から軽自動車に乗り換えたユーザーの期待をも満たす品質水準に向けて改善が進んでいることによると考えられる。

ランキング2位はスズキ・アルト、3位は三菱・eK ワゴン

モデル別ランキングの第1位は、昨年の第3位から順位を上げたホンダ・ライフだった。ライフの総合 IQS スコ

アは74PP100で、昨年より17ポイント減っており大幅な改善を見せた。なかでも不具合指摘の減少が最も多かったのは「装備品分野」だった(昨年比-5.4)。また「走行性能分野」における不具合指摘件数が業界平均と比較して10ポイント少なく、従来軽自動車でも不具合指摘の多いこの分野で強みを持っていることがわかった。

第2位には、フルモデルチェンジを実施したスズキ・アルト(79PP100)が入った。第3位は、三菱・eKワゴン(81PP100)で、不具合指摘が昨年調査の128PP100から47ポイント減少している。第4位はニューモデルのダイハツ・ムーヴラテ(89PP100)、第5位はスバル・R2(95PP100:昨年比+15)、第6位はスズキ・ラパン(98PP100:昨年比+15)と続き、これらの6モデルが業界平均よりも高い品質水準を達成した。

前回の調査と同様に、今回の調査でもニューモデルおよびフルモデルチェンジの2モデルが業界平均以上にランクインしている。この傾向は、従来から軽自動車ユーザーが指摘していた不具合において、メーカー各社の新型車に対する取り組みの成果が現れてきている裏付けと考えられる。

ランキングトップのホンダ・ライフは昨年調査時にフルモデルチェンジを行っており、今回の調査でさらに高い品質水準を達成した。これには、軽自動車の車両規格の制約から弱みとされてきた「走行性能分野」や「エンジン分野」での優位性に加え、操作性に関係する「装備品分野」が昨年より大きく改善したことが影響している。

軽自動車市場では、軽自動車のみならずコンパクトカークラスとの競争も激化している。そのような市場でユーザーが期待する水準を高次元で達成するためには、メーカーはまず、ユーザーの期待を正しく把握する必要がある。さらに、それを設計・開発・製造から市場投入後の改善活動に至るあらゆる段階で生かしていくことが重要となるだろう。

<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、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク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40カ国に300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

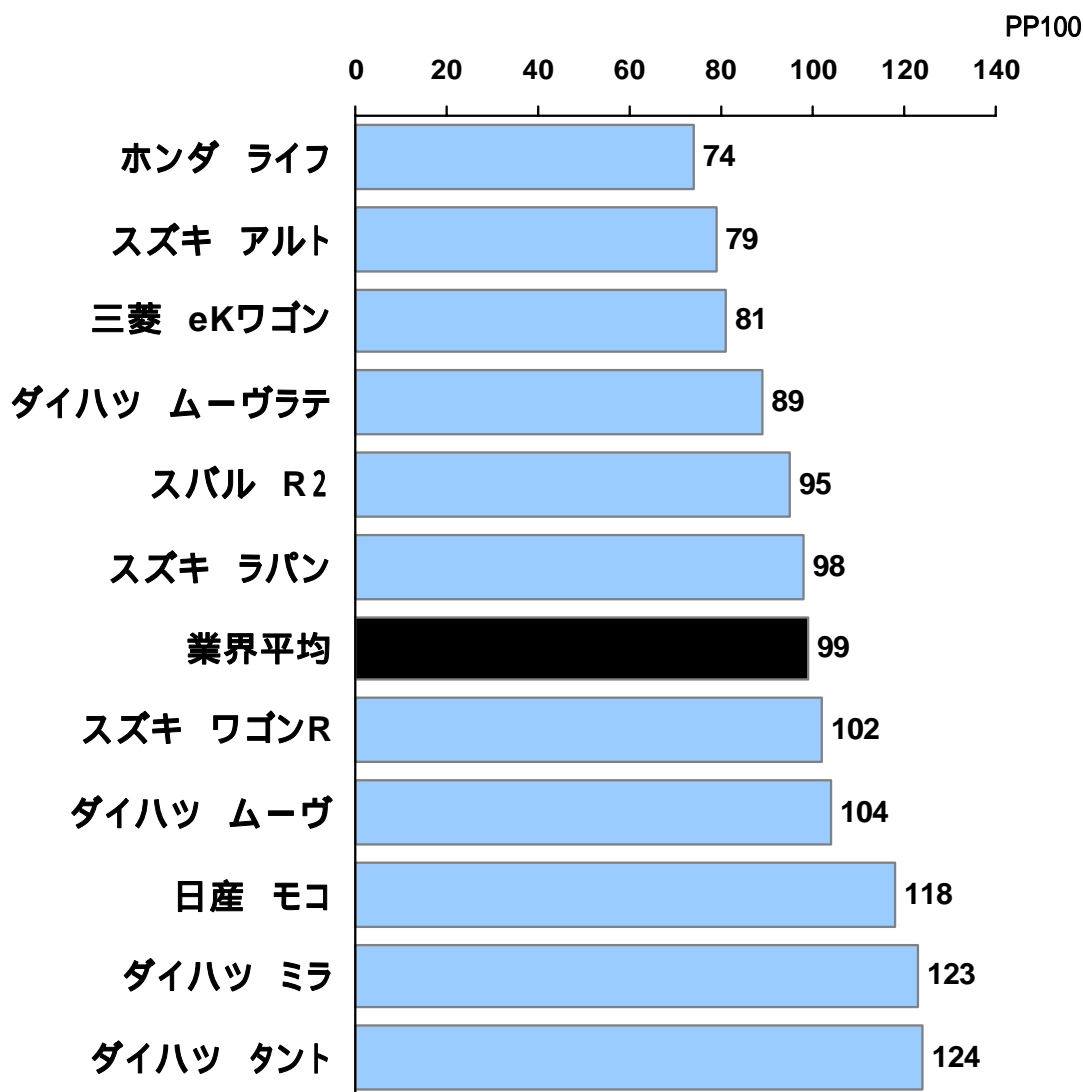
<ご注意>

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年日本軽自動車初期品質調査 (IQS) SM

モデル別ランキング

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本軽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 2005年日本軽自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。