

Press Release

報道用資料

2005年12月21日

OE タイヤの顧客満足度、コンパクトカー・セグメントはダンロップ、 パセッジャーカー・セグメントはミシュラン、ミニバン・セグメントではヨコハマがそれぞれ第1位

2005年日本 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年日本 OE 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、新車を購入して車両保有期間が8~16ヶ月の乗用車(除軽自動車)の所有者を対象に、新車に装着されたタイヤ (Original Equipment Tire:以下 OE タイヤ) についてユーザーの満足度を調べるもので、今年が4回目となる。今回は、コンパクトカー、パセッジャーカー (セダンやクーペなどの乗用車)、ミニバンの3つのセグメントに分けてメーカー別ランキングを実施している。2005年9月に郵送調査を実施し、総計5,306人から回答を得た。

OE タイヤの総合的な満足度は6つのファクターにおけるユーザー評価をもとに1,000ポイント満点でスコア化している。6つのファクターは「デザイン」、「品質/耐久性」、「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」、「燃費」である。また、今回の調査では、各ファクターの総合満足度に対する影響度がセグメントごとに異なることがわかった。しかし6つのなかで「デザイン」の影響度が最も大きいことは3セグメントで共通している。

タイヤメーカーは、エンドユーザーを意識した OE タイヤ開発を行う必要あり

3つのセグメントにおける各タイヤメーカーに対する満足度評価が以下のとおり明らかになった。

<コンパクトカー・セグメント>

コンパクトカー・セグメントではダンロップが569ポイントを獲得し第1位となった。ダンロップは「品質/耐久性」、「燃費」、「ハンドリング」、「グリップ性能」の4つのファクターで、ランキング対象となったタイヤメーカーの中で最も高い評価を得た。特に「燃費」と「ハンドリング」での満足度が高かった。第2位はミシュランで、「デザイン」ではランキング対象メーカー中、最も高い評価を得ている。以下、ヨコハマ、ブリヂストンが続く。

<パセッジャーカー・セグメント>

パセッジャーカー・セグメントの第1位はミシュランだった。スコアは653ポイントで、全てのファクターにおいてランキング対象メーカー中、最もスコアが高かった。なかでも「デザイン」と「乗り心地」での満足度が高い。第2位はダンロップで、全てのファクターで平均以上の評価を得ている。第3位はブリヂストンで、「ハンドリング」で評価が高かった。

<ミニバン・セグメント>

ミニバン・セグメントの第1位はヨコハマで、573ポイントを獲得した。「品質/耐久性」、「乗り心地」、「ハンドリング」、「グリップ性能」の4つにおいてランキング対象メーカーのなかで最も高いスコアを得たが、「ハ

ンドリング」と「グリップ性能」では特に評価が高かった。第2位はブリヂストンで、「デザイン」と「乗り心地」での満足度が高かった。第3位にはグッドイヤーが入り、「燃費」で高い評価を得た。

OE タイヤは、車両の性能を最適化するための一部品であり、自動車メーカーの要求する性能やコストを満たすことが新車装着の条件となっている。また、他の多くの自動車部品と異なり、OE タイヤはタイヤメーカー名や商品ブランド名の表示が許される部品でもある。従って、タイヤメーカーは、自動車メーカーから要求される性能やコストを満たすことに注力するだけでなく、エンドユーザーの OE タイヤの満足度評価や不具合経験が交換タイヤの選択に影響することをより意識する必要があるだろう。

<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、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

FAX： 03-3459-1810

e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

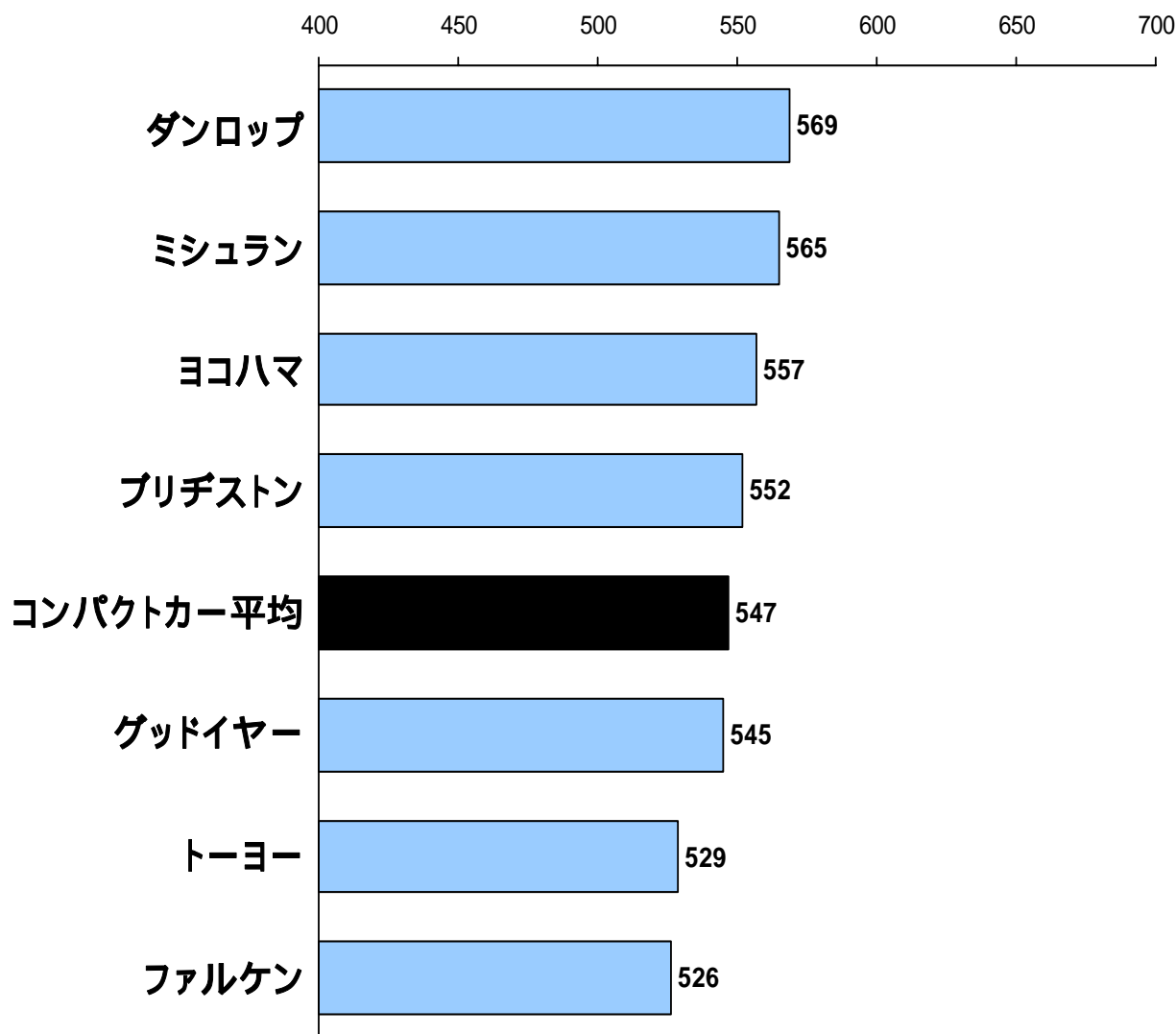
<ご注意>

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OEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)

コンパクトカー・セグメント



注) コンチネンタル、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

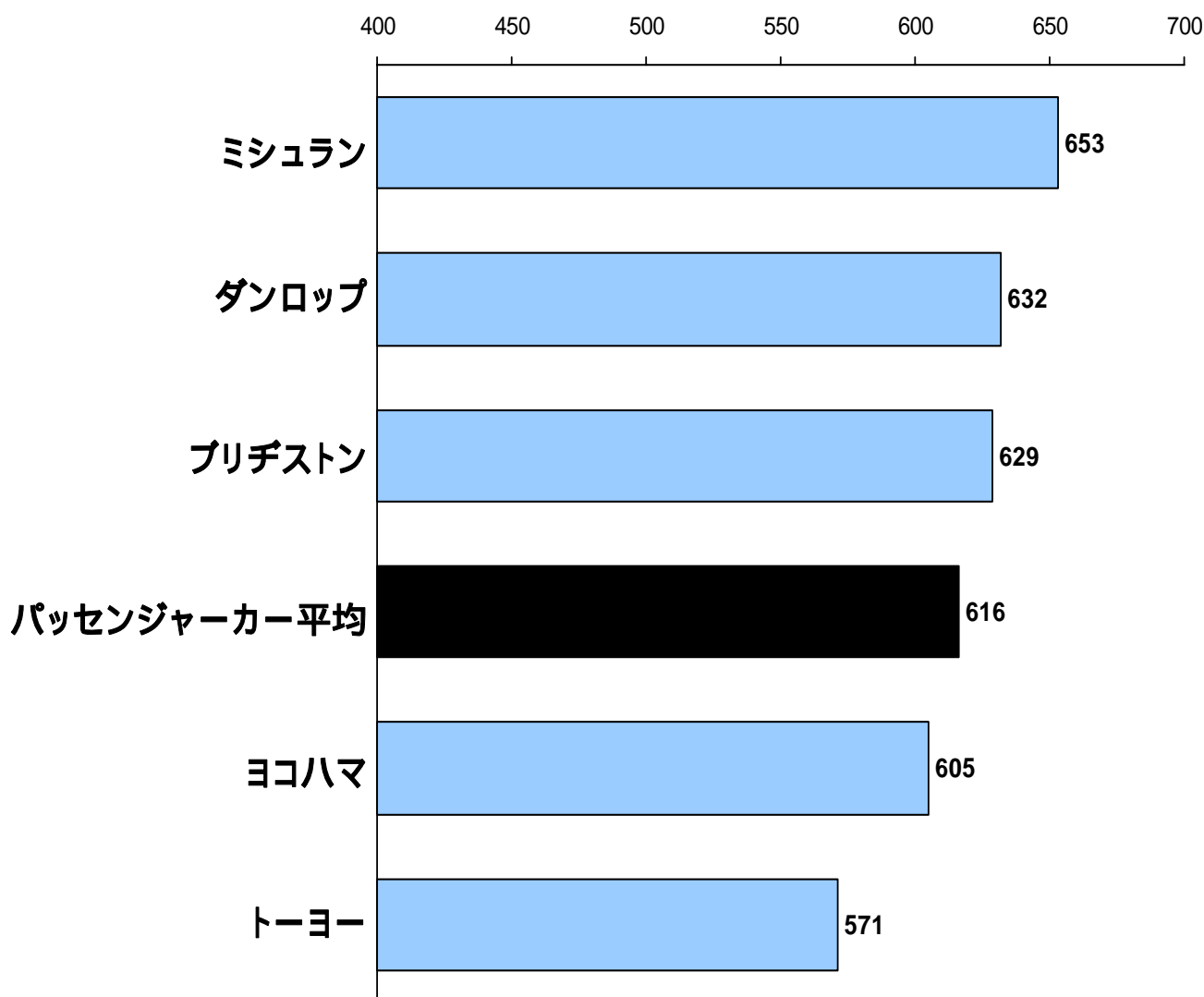
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング
(1,000ポイント満点)

パッセンジャーカー・セグメント



注) コンチネンタル、グッドイヤー、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

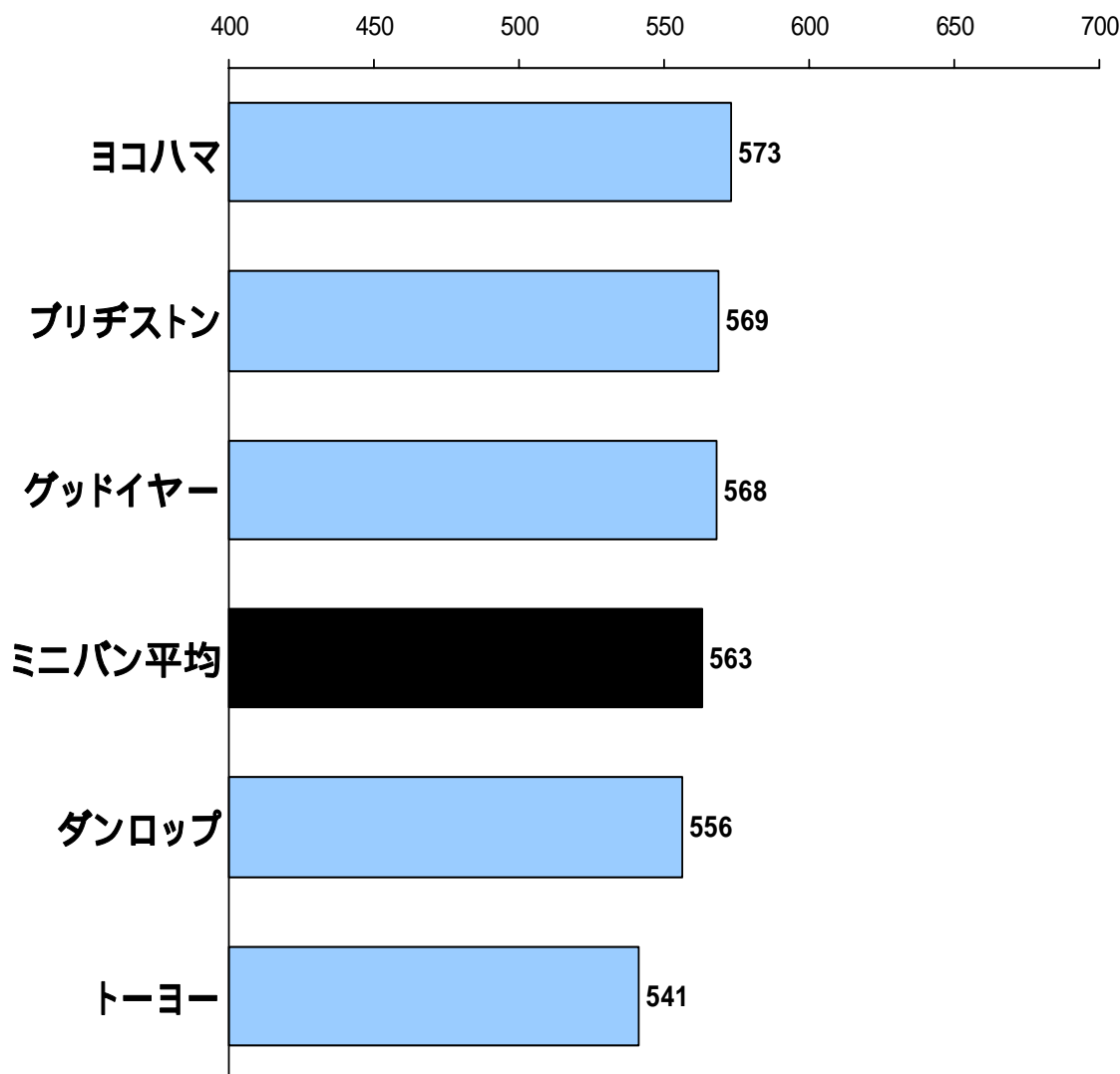
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング
(1,000ポイント満点)

ミニバン・セグメント



注) コンチネンタル、ミシュラン、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。