

## ミシュランが冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)満足度調査で2年連続第1位

### 2005年日本冬用タイヤ顧客満足度(WTCSI)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年日本冬用タイヤ顧客満足度(WTCSI)調査の結果を発表した。

今回で2回目を迎える当調査は、冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）に対する顧客の満足度とユーザーの購買行動について調べるものである。2001年12月から2004年7月の間に新車（軽自動車を除く乗用車）を購入した冬用タイヤのユーザーを対象としている。2005年2月中旬から3月初旬にかけて郵送アンケート形式で調査を実施し、全国から2,455人の回答を得た。

冬用タイヤの総合満足度は、「積雪路/凍結路でのタイヤの性能」、「一般路でのタイヤの性能」、「タイヤの耐久性」、「タイヤの見映え」、「燃費への貢献度」の5つのファクターに分類される合計25の詳細評価項目をユーザー評価に基づいて1,000点満点で指数化している。

### ミシュランとブリヂストンの冬用タイヤに特徴の違い

総合満足度ランキングでは、ランキングの対象となったタイヤメーカー7社の中で、ミシュランが業界平均（575ポイント）を70ポイント上回る645ポイントを獲得し、2年連続で第1位となった。さらに、総合満足度を構成する5つのファクター全てでトップのスコアをマークした。第2位はブリヂストンで、スコアは593ポイントだった（ミシュランとの差は52ポイント）。

ミシュランとブリヂストンの冬用タイヤに対するユーザー評価には、異なる特徴が見られる。ミシュランは「積雪路/凍結路でのタイヤの性能」と「一般路でのタイヤの性能」の間で満足度の差が少なく、バランスのとれた評価を得ている。一方ブリヂストンは「一般路でのタイヤの性能」よりも「積雪路/凍結路でのタイヤの性能」の方が満足度が高い。

### 冬用タイヤ満足度は、積雪路/凍結路での走行頻度に比例

冬用タイヤの顧客満足度と積雪路/凍結路の走行頻度との関係を見ると、積雪路/凍結路での走行頻度が高いほど顧客満足度が高くなるのが調査結果から明らかになった。逆に、ドライ路面の走行頻度が高いほど顧客満足度は低くなる傾向がある。初雪の時期や降雪量、積雪量が地域や年によって変化する中で、ユーザーが求めているのは冬期路面と一般路の両方において性能が高い冬用タイヤであると考えられる。

不具合を1回以上経験しているユーザーは全体の41%だった。また不具合の指摘が多かったのは「凍結路面でのグリップ不足」と「タイヤトレッドへの石の挟み込み」である。不具合経験が最も少なかったのはダンロップとミシュランだった。ダンロップは2004年の調査では不具合経験率が最も高かったが、今回の調査では改善が見られた。

ユーザーの指摘する不具合は、地域によって異なる。「凍結路面でのグリップ不足」を指摘するユーザーは、不具合経験者の中で北海道と東北が50%以上であるのに対し、首都圏（埼玉、千葉、東京、神奈川）、東海、中国の各地域では30%以下である。反対に「ドライ路面でのグリップ不足」を指摘するユーザーは、首都圏、東海、

近畿、中国で多く、その割合は北海道および東北の2倍以上である。

## 再購入意向が最も高いのはブリヂストン

使用している冬用タイヤを選んだ理由として最も多く挙げられたのは「性能が良いと思った」と「価格が安かった」である。ただし北海道では「自動車の購入時にディーラーのオプションとして」冬用タイヤを選択するユーザーが最も多かった。また、冬用タイヤのユーザーの3割は購入時に複数のメーカーを比較検討している。比較の対象となることが最も多かったのはブリヂストンで、比較検討したユーザーの二人にひとりが候補に挙げている。次いでヨコハマ(37%)、ダンロップ(35%)が続く。

再購入意向の最も高いタイヤメーカーは、昨年に続きブリヂストンだった。ブリヂストンのユーザーの90%が、次の購入時には同じタイヤメーカーを「必ず選ぶ」または「たぶん選ぶ」と回答している。一方、友人・知人への推奨意向が最も高いのはミシュランで、ユーザーの74%が「必ず推奨する」または「たぶん推奨する」と答えている。

購入先に対する満足度をチャネル別に見ると、カーディーラーで購入したユーザーは「販売員」と「待合室の快適さ」に対する満足度が高かった。しかし「冬用タイヤの品揃え」と「価格」に対する評価は下がる。タイヤ専門店を利用したユーザーでは「販売員」への満足度は高いが、「待合室の快適さ」では低くなる。自動車用品専門店を利用したユーザーでは「冬用タイヤの品揃え」への満足度は高く、「タイヤの取り付け時間」では低いという傾向がみられる。

今回の調査で、冬用タイヤの性能や購入店サービスに対するユーザーの期待は地域や車の使い方、冬期路面走行の頻度によって異なることが明らかとなった。従ってタイヤメーカーが顧客の満足度を高めるためには、顧客視点に基づく商品企画やタイヤ開発、店頭における販売から販売後のケアといった活動を、一貫性のある戦略に基づいて展開してゆくことが重要である。

### <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](http://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](http://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

FAX: 03-3459-1810

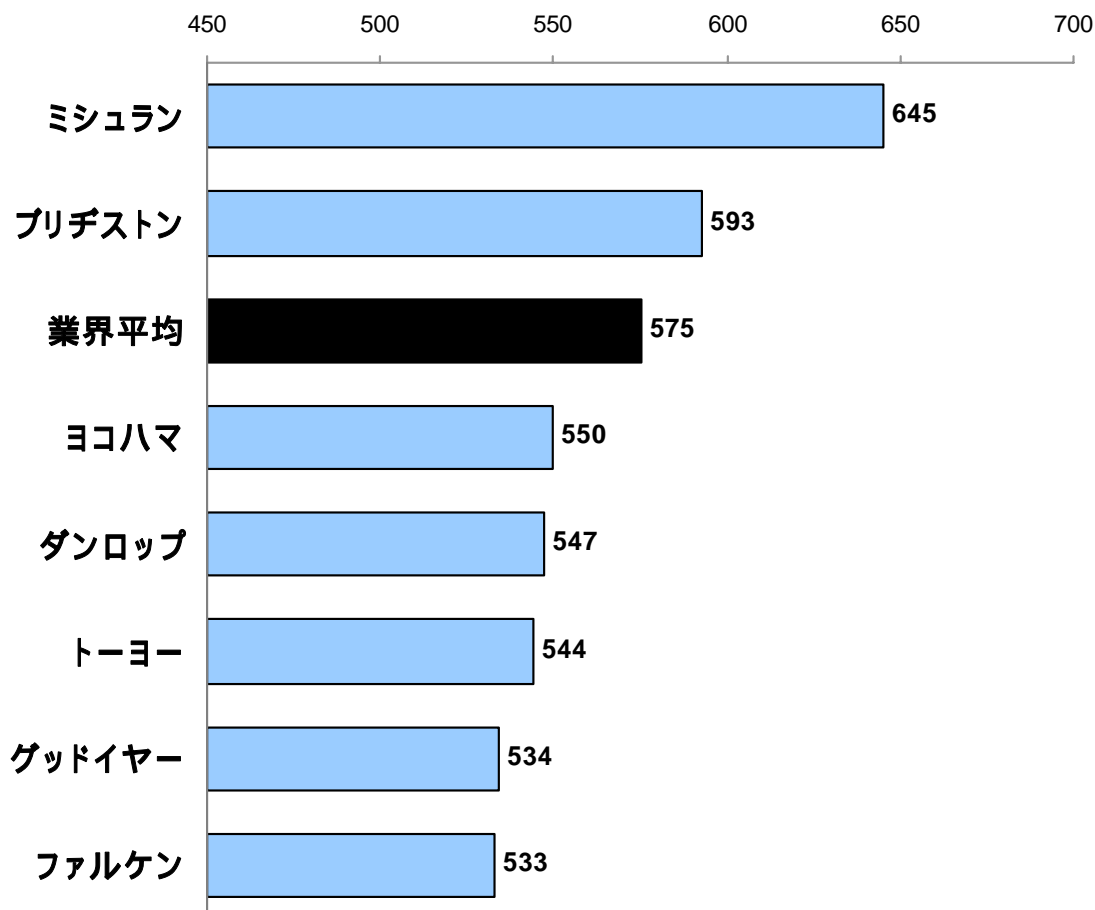
e-mail: [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

### <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 2005年日本冬用タイヤ顧客満足度(WTCSI)調査<sup>SM</sup>

## タイヤメーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



注) オートバックスと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。

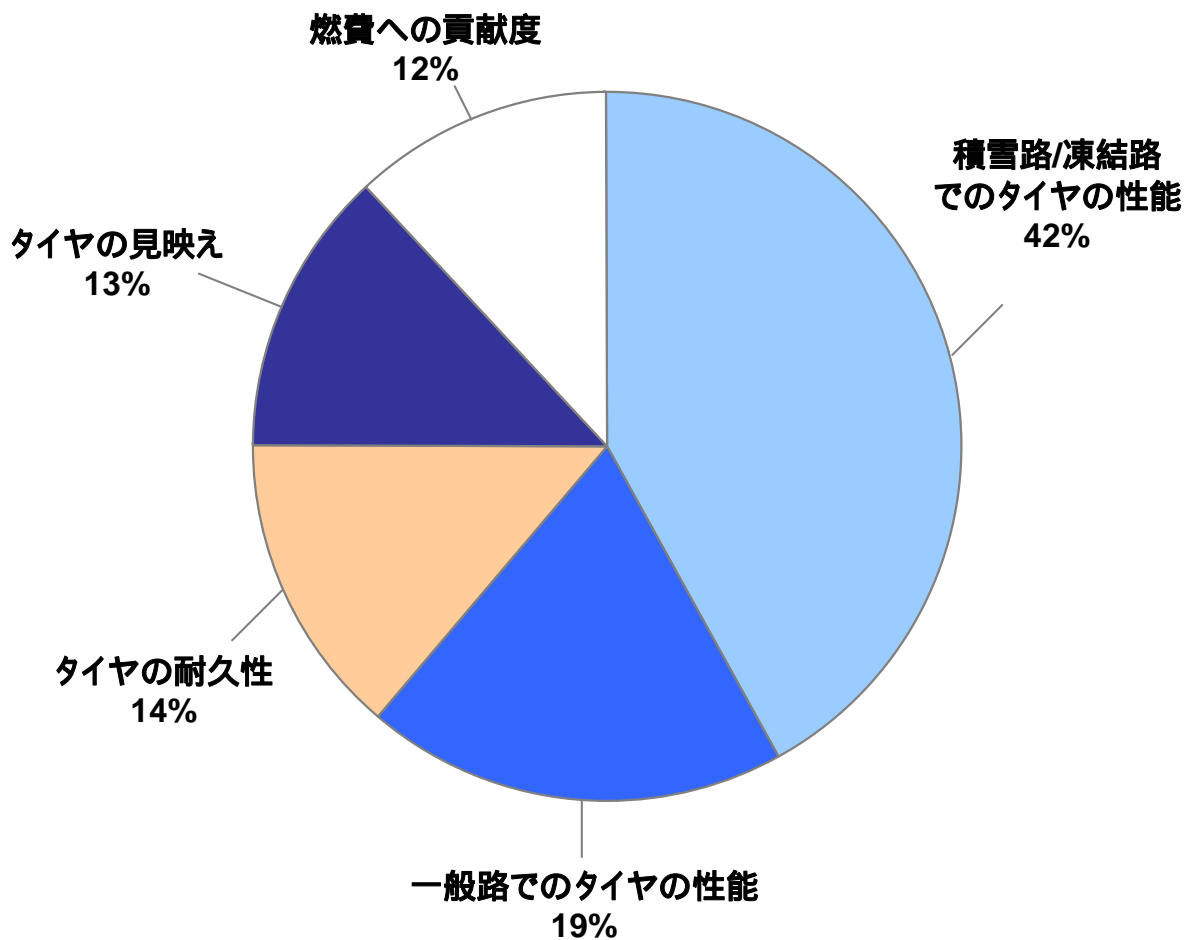
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本冬用タイヤ顧客満足度(WTCSI)調査<sup>SM</sup>

## 冬用タイヤに対する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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<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及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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。