

Press Release

報道用資料

2005年9月30日

マレーシアの自動車初期品質が改善**2005年マレーシア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年マレーシア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、新車購入後2~6ヶ月が経過した車の所有者を対象に、マレーシアにおける自動車の初期品質を調べるものである。車両性能別に9つのカテゴリーに分類された135項目に関するユーザー不満を、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(HVAC)」、「オーディオシステム分野」、「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。

3回目となった今年は、2005年2月~4月にかけて面接調査を実施し、2004年8月~2005年2月の間に新車を購入した2,600人以上から回答を得た。メーカー12社の37モデルが調査に含まれている。

イノコム、トヨタ、日産がセグメント別ランキングでトップ

調査によるとマレーシアにおける自動車初期品質は前年に比べて改善している。平均不具合指摘件数は前年から42PP100減少し200PP100だった。

コンパクトカー・セグメントでは、イノコム・アトスが153PP100で2年連続第1位になった。アトスは特に「オーディオシステム分野」において不具合指摘件数が少ない。第2位には僅差でプロトゥア・クリサ(157PP100)が入った。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタ・ピオスが93PP100で昨年に続き第1位になった。ピオスは「走行性能分野」、「装備品分野」、「内装分野」、「トランスミッション分野」で不具合指摘件数が最も少なかった。以下、第2位にホンダ・シティ(123PP100)、第3位にプロトン・ウィラ(171PP100)が入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタ・カローラ・アルティスが109PP100で3年連続トップに立った。カローラ・アルティスは「装備品分野」、「オーディオシステム分野」、「外装分野」での不具合指摘件数が減少した。第2位には日産・セントラ(121PP100)、第3位には起亜・スペクトラ(218PP100)が入った。

MPV/バン・セグメントでは、133PP100でトヨタ・アンサーが第1位になった。アンサーは「走行性能分野」、「外装分野」、「エンジン分野」の各カテゴリーでスコアが10PP100以上減少していた。また、今回初めて調査対象となったイノコム・マトリックスが僅差の139PP100で第2位に入った。

今回初めてランキングを発表するピックアップ・セグメントでは、日産・フロンティアが第1位になった。フロンティアの不具合指摘件数は111PP100で、9つのカテゴリーのうち6つでセグメントトップのスコアをマークした。さらに同セグメントで唯一、平均スコアを上回っている。

2004年に不具合の指摘が多かった10項目のうち7項目が今年も10位内に留まっている。最も指摘が多かった不具合の上位5項目は「風切り音」、「ドアの開閉がしづらい」、「エアコンの効きが悪い」、「マニュアルのギアチェンジがスムーズでない」、「ブレーキに異音がある」だった。

自動車の初期品質に対する満足度はユーザーの車の所有経験全般に大きく影響し、結果としてブランド・ロイヤルティや推奨意向の向上につながる。初期品質で不具合を経験しなかった顧客の4人中3人はその車を所有して「満足」あるいは「非常に満足」と回答している。不具合が何もなかった顧客の10人中4人は自分の車種を「必ず他の人にも勧める」と回答しているが、3つ以上の不具合を経験した顧客では10人中2人に減っており、製品品質の重要性が明らかになっている。

<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 まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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

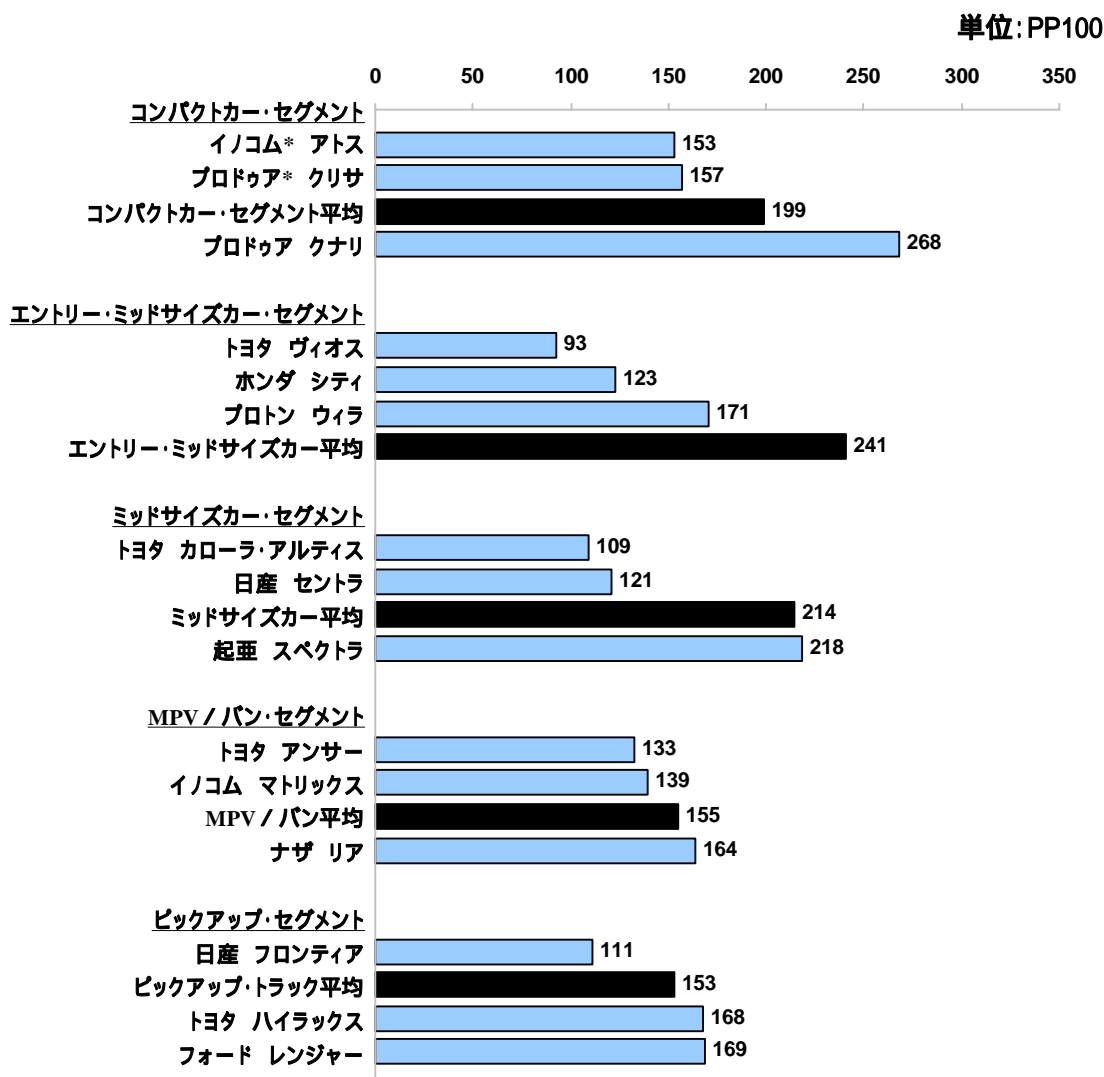
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年マレーシア自動車初期品質調査 (IQS)SM

セグメント別ランキング トップ3 (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



* イノコムはヒュンダイと、プロドゥアはダイハツとそれぞれ提携。

注) サンプル数が十分であるモデルが3つ以上のセグメントのみ、ランキングを実施しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年マレーシア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年マレーシア自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。