

## Press Release

報道用資料

2005年5月19日

### 米国自動車初期品質のセグメント別ランキングで、トヨタとGMが好成績を収める

#### 2005年米国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年米国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、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約した消費者を対象に、購入後90日間における車両の初期品質を調べるものである。車両性能分野別に「走行性能分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」など9つのカテゴリーに分類される135項目に関するユーザー不満を、モデル別に100台当たりの不具合指摘件数として算出する(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)。

当調査は自動車業界で、消費者の声に基づく新車初期品質のベンチマーク・データとなっている。19回目となる今年は、2005年型の車両について62,000人以上から回答を得た。

#### GM、初期品質では明るい兆し

セグメント別ランキングでは、トヨタとゼネラルモーターズ(GM)の2社が18セグメントのうち15セグメントで第1位になった。トヨタは10モデルがトップになったが、特にレクサス・SC430は54 PP100のスコアをマークし2年連続で全対象モデル中トップの座を維持した。トヨタは他にトヨタ・プリウス(コンパクトカー・セグメント)、サイオン・tC(スポーティーカー・セグメント)、トヨタ・RAV4(エントリーSUV・セグメント)などが1位になっている。

一方GMは、シボレー・マリブ/マリブ Maxx(エントリー・ミッドサイズカー・セグメント)、ビュイック・センチュリー(プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント)、シボレー・サバーバン(フルサイズ SUV・セグメント)など5モデルが第1位になった。「今年のIQSの結果にはGMにとって良いニュースが含まれている。モデル別の品質と北米工場における品質の両方で改善が見られたことは、同社にとって非常に明るい兆しである」と、当調査の責任者である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社)のエグゼクティブ・ディレクター、チャンス・パーカーはコメントしている。

また、フォードは、フォード・エクスプローラー・スポーツ・トラック(ミッドサイズ・ピックアップ・セグメント)とフォード・F-150LD(フルサイズ・ピックアップ・セグメント)の2モデルが1位になった。

#### プラントアワード(工場賞)は、トヨタ・田原工場が4年連続でプラチナ賞受賞

米国市場向けに車両を製造している工場に授与されるプラントアワード(工場賞)では、GMが北米/南米地域の全ての賞を独占した。ゴールド賞はビュイック・センチュリーやビュイック・ラクロス、ポンティアック・グランプリを製造しているオシャワ第2工場(カナダ・オンタリオ州)、シルバー賞はオシャワ第1工場(カナダ・オンタリオ州)、ブロンズ賞はハムトラミック工場(米国・ミシガン州)だった。

アジア太平洋地域では、59 PP100を獲得したトヨタの田原工場が4年連続で、全世界で最も品質の高い車両の製造工場に贈られるプラチナ賞を受賞した。田原工場はレクサス GS300/GS430 とレクサス LS430 を製造している。同地域ではシルバー賞をトヨタの東富士工場、ブロンズ賞を日産の栃木工場が受賞した。

欧州地域ではゴールド賞をフォード（英国・ヘールウッド工場）、シルバー賞をBMW（ドイツ・レーゲンスベルク工場）、ブロンズ賞をBMW（ドイツ・ミュンヘン工場）とポルシェ（ドイツ・シュトゥットガルト工場）がそれぞれ受賞した。

## ハマー、日産、サイオンの初期品質が大幅に改善

今回の結果では、2004年調査に比べて、多くのメーカーやモデルが著しい改善を見せている。ブランド別にみると最も改善していたのはハマーで、改善率は36%だった。初めて当調査の対象になった2003年と比較するとスコアは115 PP100減少している。「ハマーの品質が低いのは燃費が良くないからというのが今までの大方の見方だった。しかし、ハマー側は燃費だけが原因ではないことを理解し、燃費以外にも消費者から指摘を受けた不具合に取り組み、改善を図ることができた」（チャンス・パーカー）。

また日産も大幅な改善を見せた。日産・クエストは今年、104 PP100改善し、全モデルで最も大きな改善幅を達成した。他に大きな改善を見せたモデルには、起亜・スペクトラ（64 PP100改善）、ハマー・H2（63 PP100改善）、サイオン・xA（62 PP100改善）などがある。

業界全体では、わずかな改善にとどまっている。2003年から2004年にかけては11%という大幅な改善率を示したが、今年の業界平均スコアは118 PP100で、2004年から今年にかけては1 PP100のみの改善だった。「米国自動車業界の競争は熾烈を極めていいる。今回の結果が初期品質の安定を示しているように思っても、メーカーはこれに満足するべきではない。1996年と2003年のIQSでも同様の「安定」がみられたが、いずれも翌年は業界全体で大幅な改善があり、油断すれば他社に遅れをとることになりかねないのである」（チャンス・パーカー）。

今年の調査では昨年と比較して、業界全体で135の不具合項目のうち半分以上に改善がみられた。9つのカテゴリーの中では引き続き「走行性能」と「外装」に関する不具合が最も多く、メーカーにとって大きな課題となっている。不具合が最も少なかったカテゴリーは「トランスミッション」だった。

<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>

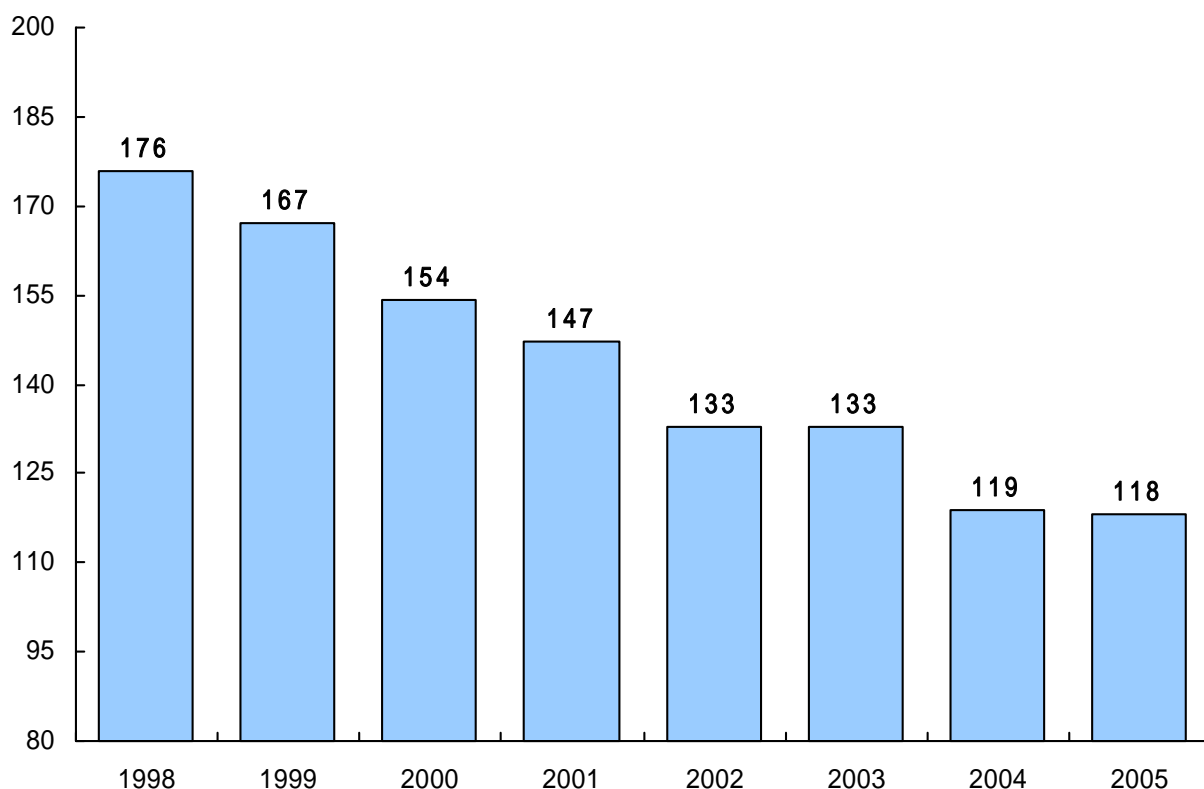
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## 1998年 - 2005年 業界平均スコアの推移

業界平均 (2005年:前年比1 PP100 改善)

単位: PP100



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<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。

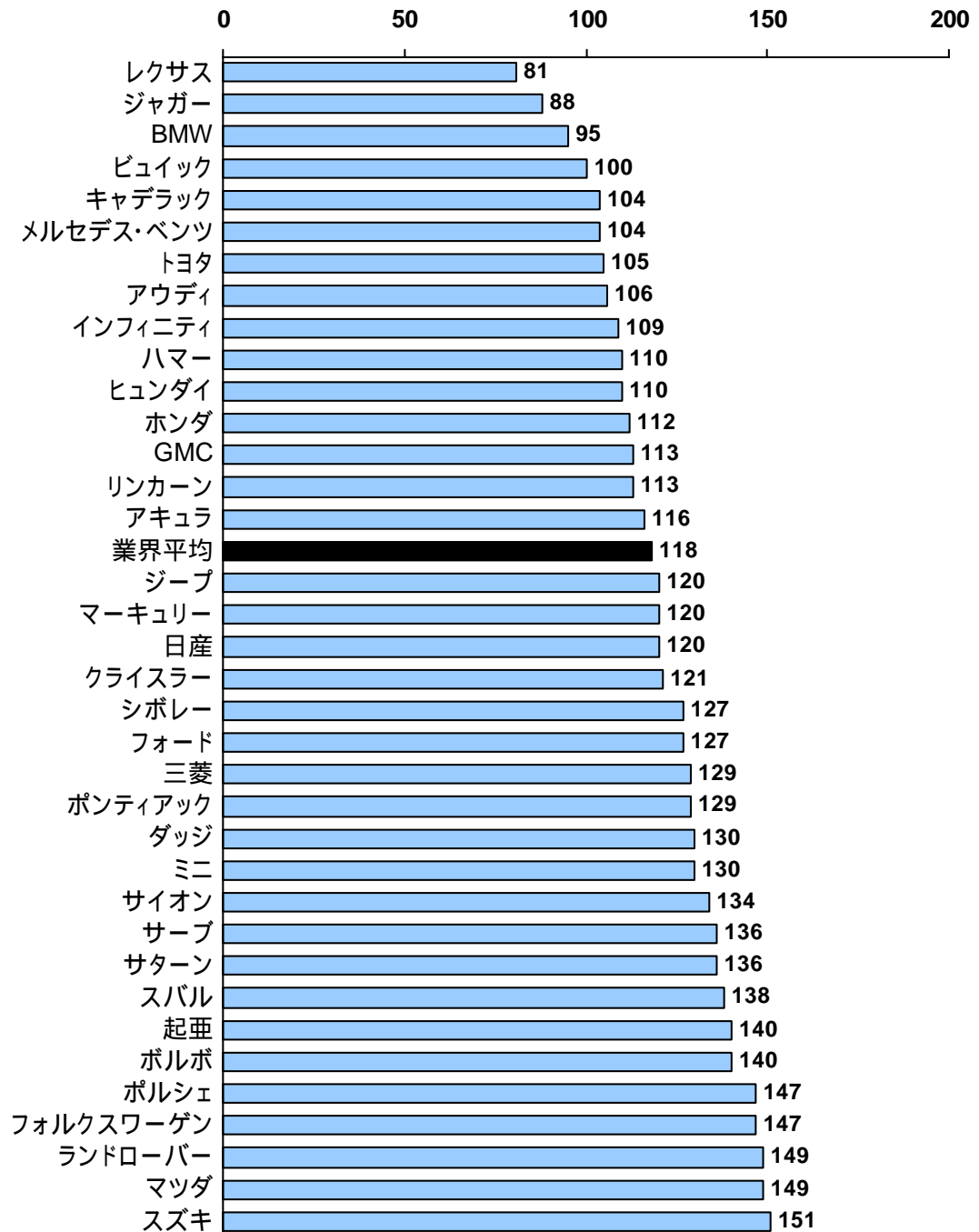
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## ブランド別ランキング

100台当りの不具合指摘数

単位: PP100



注) いすゞ、マセラティは不十分サンプルのためランキングに含まれていません。スコアは四捨五入後の数値。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<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・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## セグメント別ランキング トップ3モデル

### 乗用車セグメント

#### コンパクト

第1位: トヨタ プリウス  
起亜 スペクトラ  
ホンダ シビック(同率)  
トヨタ カローラ(同率)

#### エントリー・ミッドサイズ

第1位: シボレー マリブ/マリブ Maxx  
ヒュンダイ ソナタ  
フォルクスワーゲン ジェッタ

#### プレミアム・ミッドサイズ

第1位: ビュイック センチュリー  
シボレー インパラ(同率)  
ポンティアック グランプリ(同率)

#### フルサイズ

第1位: ビュイック ル・セーブル  
マーキュリー グランドマーキー  
フォード ファイブハンドレッド

#### エントリー・ラグジュアリー

第1位: レクサス IS 300/IS 300 スポーツクロス  
ジャガー Xタイプ  
キャデラック CTS

#### ミッド・ラグジュアリー

第1位: レクサス GS 300/GS 430  
BMW 5シリーズ セダン  
キャデラック ドゥビル

#### プレミアム・ラグジュアリー<sup>2</sup>

第1位: レクサス SC 430  
レクサス LS 430  
メルセデス・ベンツ SLクラス

#### スポーティー

第1位: サイオン tC  
アキュラ RSX  
フォード マスタング

#### プレミアム・スポーツ

第1位: 日産 350Z  
ホンダ S2000  
ポルシェ 911

### ライト・トラックセグメント

#### ミッドサイズ・ピックアップ

第1位: フォード エクスプローラー スポーツトラック  
フォード レンジャー  
スバル パハ

#### ライト・デューティー・フルサイズ・ピックアップ

第1位: フォード F-150 LD  
キャデラック エスカレード EXT  
トヨタ タンドラ

#### ヘビー・デューティー・フルサイズ・ピックアップ

第1位: GMC シエラ HD  
シボレー シルベラード HD  
ダッジ ラム ピックアップ HD

#### エントリー SUV

第1位: トヨタ RAV4  
三菱 アウトランダー  
ヒュンダイ ツーソン

#### ミッドサイズ SUV

第1位: トヨタ 4ランナー  
三菱 エンデバー  
ホンダ パイロット(同率)  
日産 ムラーノ(同率)

#### フルサイズ SUV

第1位: シボレー サバーバン  
シボレー タホ  
トヨタ セコイア

#### エントリー・ラグジュアリー SUV

第1位: レクサス RX 300  
BMW X3  
インフィニティ FXシリーズ

#### プレミアム・ラグジュアリー SUV

第1位: レクサス GX 470  
レクサス LX470  
リンカーン ナビゲーター

#### ミッドサイズ・バン

第1位: トヨタ シエナ  
クライスラー タウン&カントリー  
ダッジ キャラバン/グランド キャラバン

<sup>1</sup> 「コンパクト・カー」カテゴリーは「エントリー・コンパクト・カー」および「プレミアム・コンパクト・カー」の両セグメントから成る。

<sup>2</sup> 「プレミアム・ラグジュアリー・カー」カテゴリーは「プレミアム・ラグジュアリー・カー」および「ラグジュアリー・スポーツ・カー」の両セグメントから成る。

注) 受賞対象カテゴリーとしたのは、必要サンプル数を満たしたモデルが4モデル以上あるカテゴリーのみ。「フルサイズ・バン」については、必要サンプル数を満たしたモデルが2モデルのみであったため受賞対象カテゴリーとしなかった。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

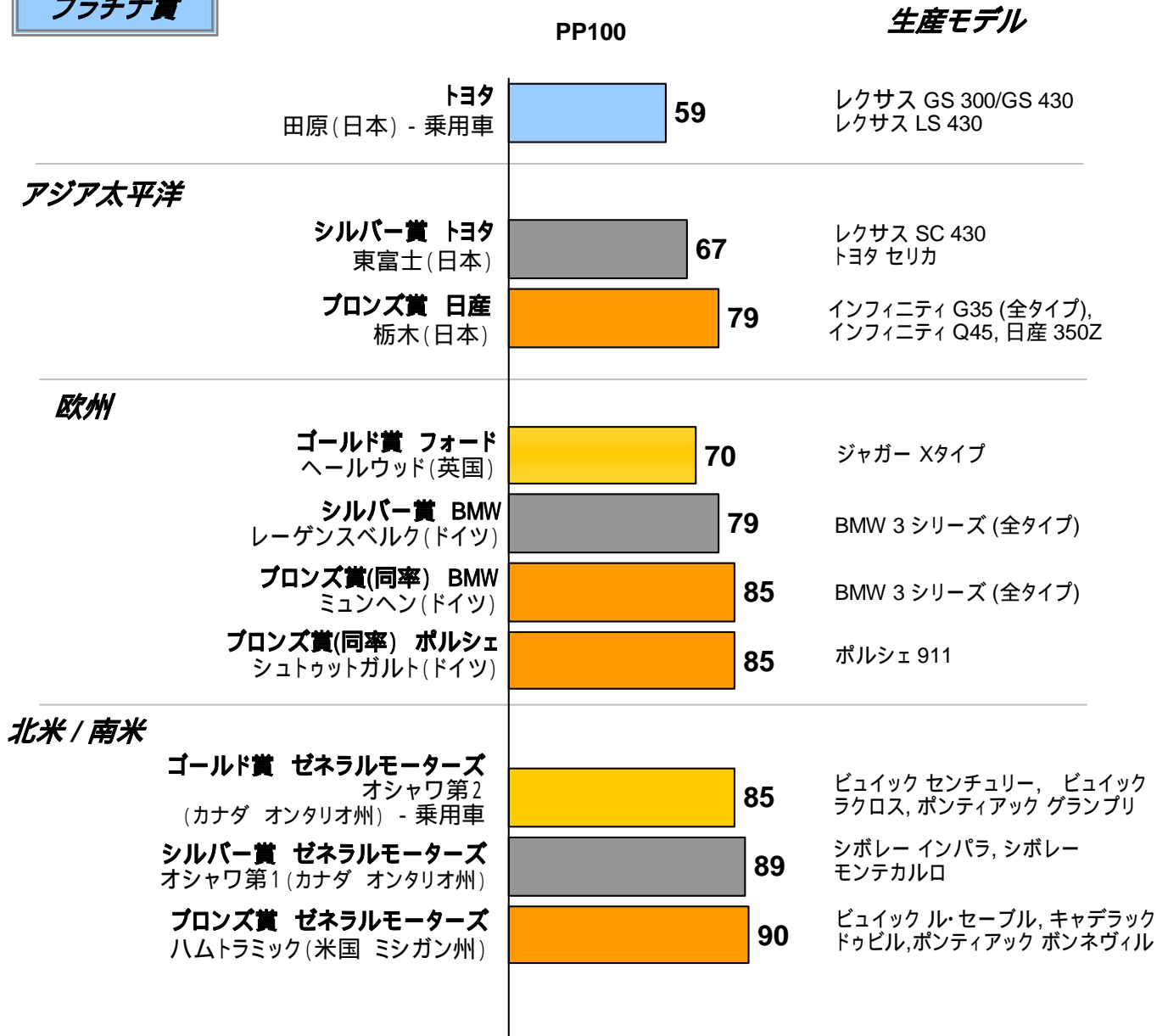
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)

### プラチナ賞



注) 同一工場内に乗用車とライト・トラックの両方の生産ラインがある場合は、それぞれについてランキングを実施しています。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<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およびグラフを引用するには、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記してください。