

Press Release

報道用資料

2005年6月27日

4ストローク船外機エンジンの満足度が大幅に増加

2005年米国マリンエンジン競争力情報調査

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年米国マリンエンジン競争力情報調査の結果を発表した。

当調査は、2003年3月から2004年5月までに新艇を登録したプレジャーボートのユーザーを対象に、ボートに搭載されているマリンエンジン（船外機、船内外機、船内機）の満足度を調べるものである。今回の調査ではマリンエンジンの10ブランドが調査対象となり、12,530人から回答を得た。総合的な満足度は、「始動性」、「巡航時の静粛性」、「信頼性」、「燃費」、「シフトチェンジの操作性」、「エンジンの排ガス」の6つのファクターで構成されている。

ヤマハ、スズキ、ホンダ、インドマー、ボルボ・ペンタが エンジンの種類別の顧客満足度ランキングで第1位

マリンエンジン市場では先進技術を搭載したエンジンがシェアを広げており、2003年* に比べてこうしたエンジンの満足度は大幅に改善している。最も満足度が高かったのはEFI（電子制御式燃料噴射）船内機で、以下、EFI 4ストローク船外機、DI（直接噴射式）2ストローク船外機、EFI 船内外機が続いた。

* 調査期間の変更に伴い、2004年は調査を実施しなかった。

現在、4つの船外機搭載ボート・セグメントのうちフィッシング用ボート、平底ボート、小型モーターボートの3つのセグメントで、4ストロークエンジンの搭載台数が2ストロークエンジンを上回っている。中でも最も増えていたのはフィッシング用ボートで、4ストローク船外機の市場での搭載率は2003年の31%から50%に上昇している。2ストロークエンジンの搭載台数が4ストロークエンジンを上回ったのはバスボートだけだった。水上スキー/ウェイクボード用ボートのエンジンの満足度や品質に対するスコアは引き続き非常に高く、ボート・セグメントの中でトップだった。

高度な技術を持つエンジンを搭載した方がより良いボート所有体験を得られると感じているユーザーが増えている。これは結果として、ブランドに対する満足度やロイヤルティの向上につながる。また、静かで燃費効率が高くクリーンなエンジンに対する消費者の需要が高まっている。米国の新排ガス基準もこのようなエンジンの普及に向けてメーカーを後押ししている。

品質に関してみると、ユーザーによる不具合指摘の中で最も多かったのは依然としてエンジン関連の不具合で、全体の3分の1を占めていた。エンジン関連の不具合は、顧客満足度やロイヤルティの低下に直接影響する。不具合指摘が最も少なかったのは船内機で、以下、船外機、船内外機の順だった。技術に関しては、2ストロークキャブレター式船外機の不具合指摘が最も多かった。

エンジンメーカーの品質管理に対する評価が最も高いのは船内機エンジンで、以下、船外機、船内外機の順となっている。また、バスボートや水上スキー/ウェイクボード用ボートのエンジンメーカーが品質管理で非常に高

い評価を受けたのに対し、小型モーターボートや高速クルーザーの評価は著しく低かった。

エンジンのブランドを選べるのがボートの購入を決定する動機になっていることも調査結果から明らかになった。特にバスボートやフィッシングボートのユーザーにその傾向がみられた。消費者はボートだけでなくエンジンも選びたいと考えており、ブランド、大きさ、技術によってエンジンを選ぶことができたユーザーはエンジンとボートの両方に対する満足度が著しく高い。またこれらのユーザーはボートメーカーとエンジンメーカーの両方に対するロイヤルティも高い傾向にあった。

ボートの所有体験の3つの主要な要素の中で、最も大きく改善していたのはアフターサービスで、以下、セールス対応、ボートおよびエンジンとなっている。

エンジンセグメント別の顧客満足度を見ると、2ストローク船外機セグメントでは、ヤマハのDI エンジンが1,000ポイント満点中904ポイントを獲得して第1位になった。ヤマハのDI エンジンは特にエンジンの信頼性と始動性で評価が高かった。

4ストローク船外機セグメントでは、ホンダとスズキのEFI エンジンが共に919ポイントをマークシトップに立った。スズキは始動性、燃費、エンジンの排ガスの少なさの点で優れており、ホンダは巡航時の静粛性と信頼性に関する満足度が高かった。以下、ヤマハ、ジョンソンの順で続く。

船内機セグメントではインドマーのEFI エンジンが907ポイントで第1位になり、全てのファクターで高いスコアを挙げた。第2位はわずか1ポイント差の906ポイントでプレジャークラフト・エンジン・グループ(PCM)が入った。

船内外機セグメントのトップには843ポイントでボルボ・ペンタのEFI エンジンが入った。ボルボ・ペンタは巡航時の静粛性、燃費、エンジンの排ガス、シフトチェンジの操作性で高い評価を受けた。

<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 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 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

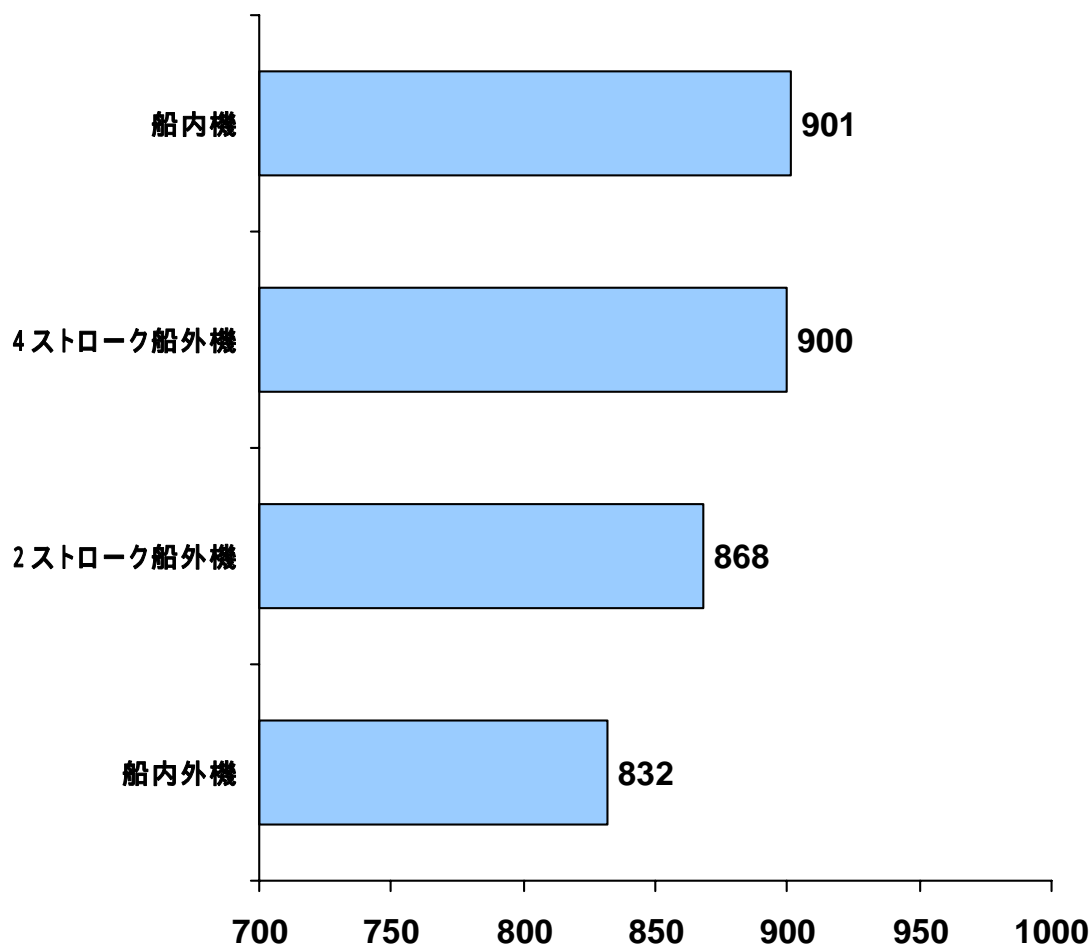
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査SM

顧客満足度 エンジンセグメント別平均スコア (1,000ポイント満点)



¹ 調査期間の変更に伴い、2004年は調査を実施しなかった。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査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 アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査SM

エンジンの搭載率 (ボートセグメント別)

ボートセグメント	船内機	船外機		船内外機
	4ストローク	2ストローク	4ストローク	4ストローク
バスボート	0%	91%	9%	0%
平底ボート	0%	31%	67%	2%
フィッシング用ボート	0%	46%	50%	4%
水上スキー用ボート	100%	0%	0%	0%
小型モーターボート	0%	4%	5%	91%
高速クルーザー	0%	0%	0%	100%

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査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 アンド・アソシエイツ 2005年米国マリンエンジン競争力情報調査SM)を明記して下さい。