

## Press Release

報道用資料

2005年10月17日

### ミシュランが米国の新車装着タイヤ満足度で連続第1位

#### 2005年米国 OE タイヤ顧客満足度調査

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 OE (Original Equipment) タイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、新車に装着されたタイヤ（OE タイヤ）について、車両保有期間1年以内の顧客満足度を調べるものである。今回の調査は2003年から2004年にかけて新車を購入した消費者を対象に、2005年3月から4月にかけて郵送調査を実施し、32,000人以上から回答を得た。新装着タイヤの総合満足度は、「耐久性」、「外観」、「グリップ性能」、「乗り心地」、「ハンドリング」の5つのファクターに関する顧客の評価をもとに算出されている。

#### 耐久性が顧客満足度に最も影響

当調査では、「ラグジュアリー/スポーツ」、「量販車」、「ピックアップ/フルサイズ・バン」、「SUV」4つのセグメントに分けてランキングを実施している。今年は、すべてのセグメントでミシュランが第1位になった。また、ミシュランは各セグメントにおいて、5つのファクター全てでトップの評価を得ている。今回の結果は、ミシュランが顧客の声に耳を傾け市場の動向に配慮した結果、顧客の満足度と再購入意向を高めていることを示している。

また、5つのファクターの中で総合的な満足度に最も影響を与えるのは、昨年と同様「耐久性」であることがわかった。購入後1年以内にタイヤに何らかの問題があったとする消費者のうち半数がパンクを経験している。なお、トレッド（タイヤ接地面）の消耗に関する問題を挙げたのはわずか14%だった。

OE タイヤでは顧客の期待に応えることは難しく、耐久性については特にそうだといえる。しかし、消費者には OE タイヤ選択の機会はないが、リプレースメント・タイヤでは消費者が選択権を持つ。そのため、OE タイヤ市場で高い顧客満足度を達成することはタイヤメーカーにとって極めて重要である。

<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](http://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

F A X： 03-3459-1810

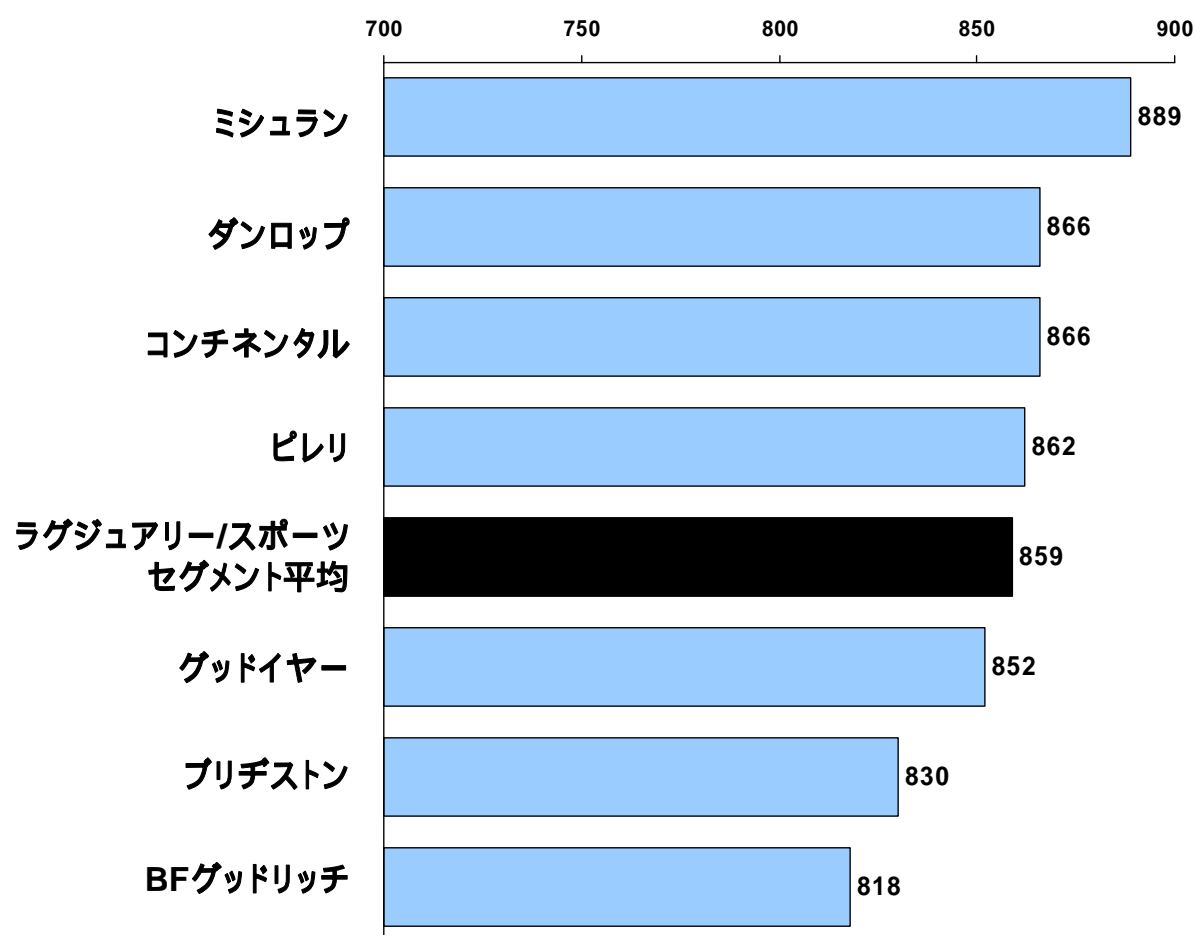
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング ラグジュアリー/スポーツ セグメント (1,000ポイント満点)



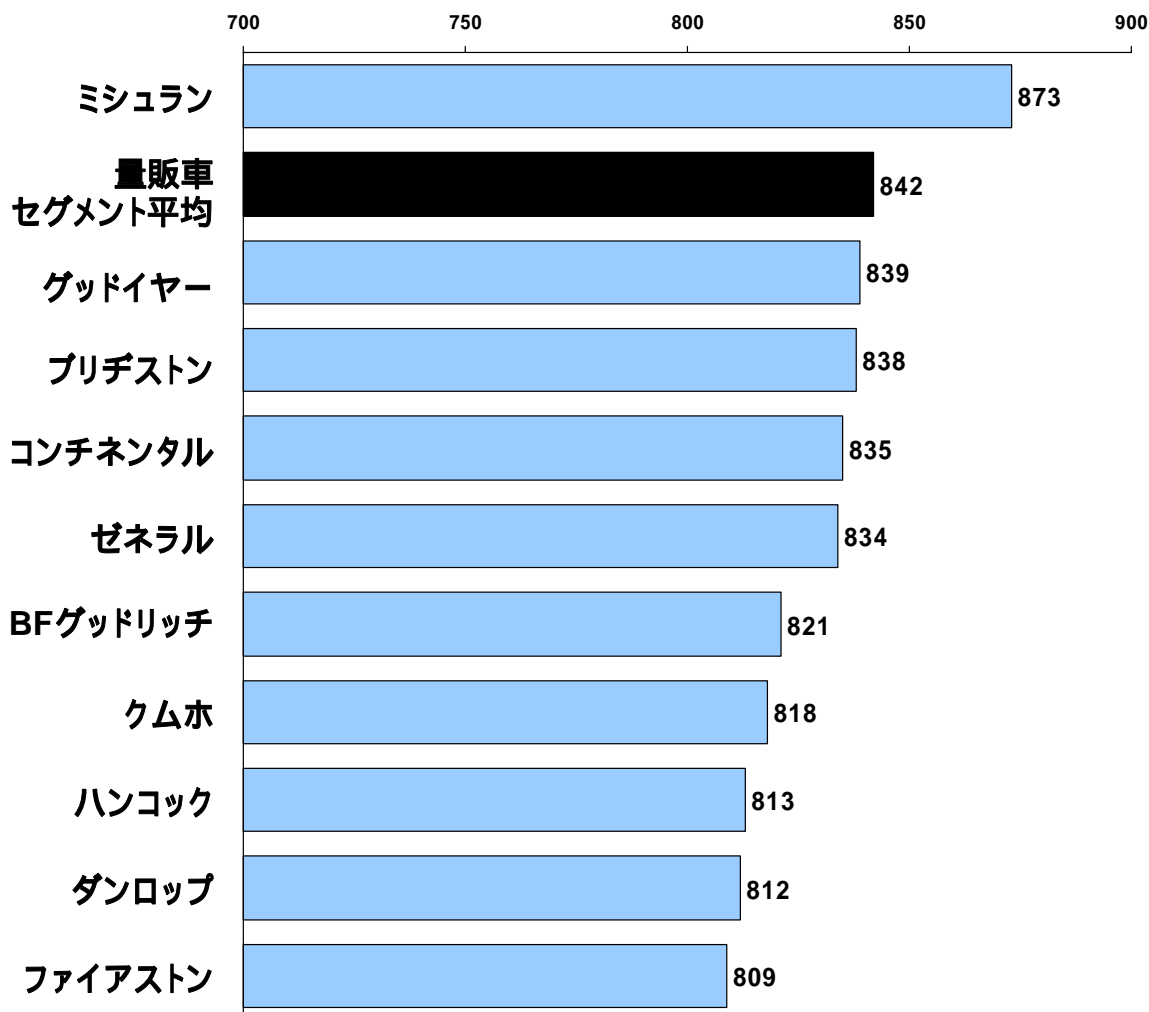
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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OE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・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング 量販車 セグメント (1,000ポイント満点)



注) ビレリ、トーヨー、ユニロイヤル、ヨコハマ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。

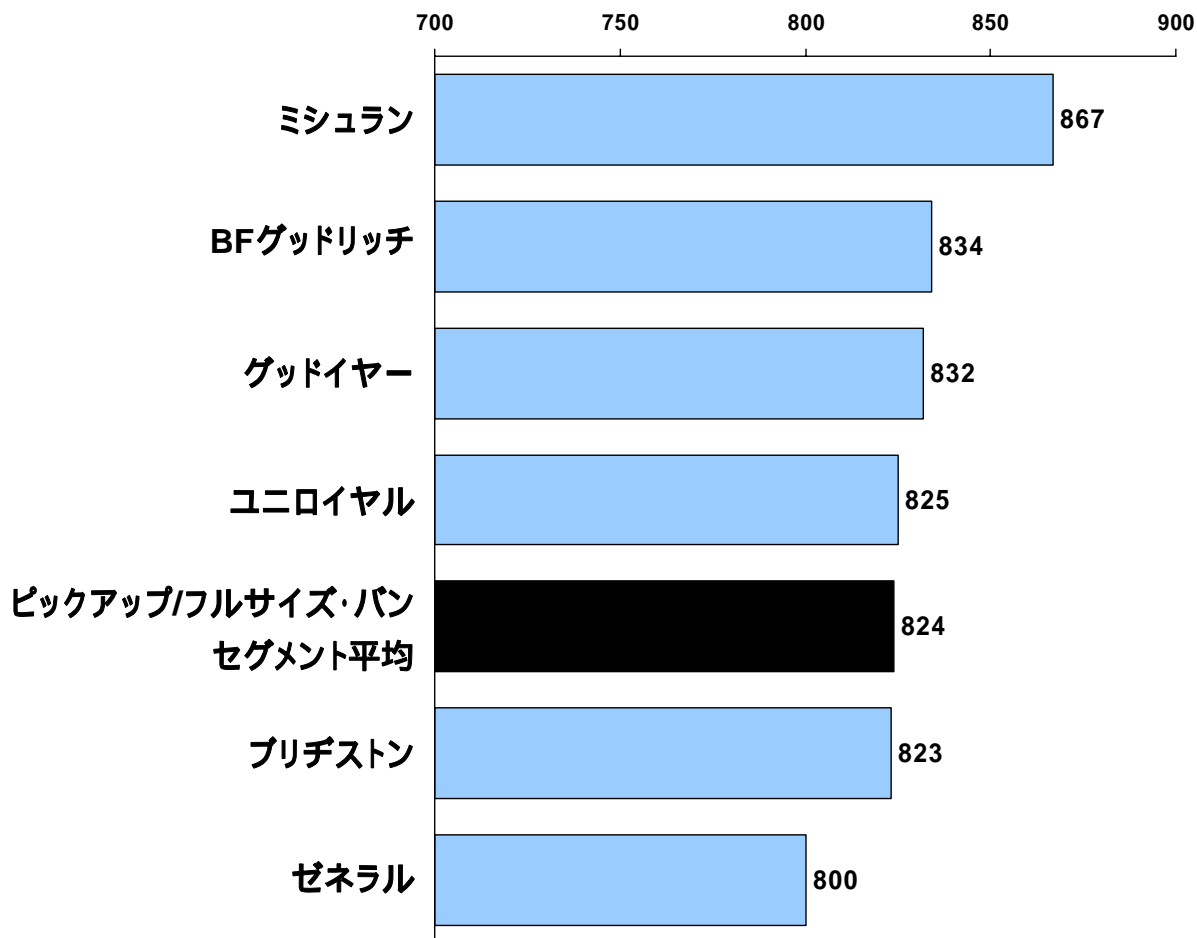
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 アソシエイツ 2005年米国OE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・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング ピックアップ/フルサイズ・バン セグメント (1,000ポイント満点)



注) コンチネンタル、ダンロップ、ファイアストーン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。

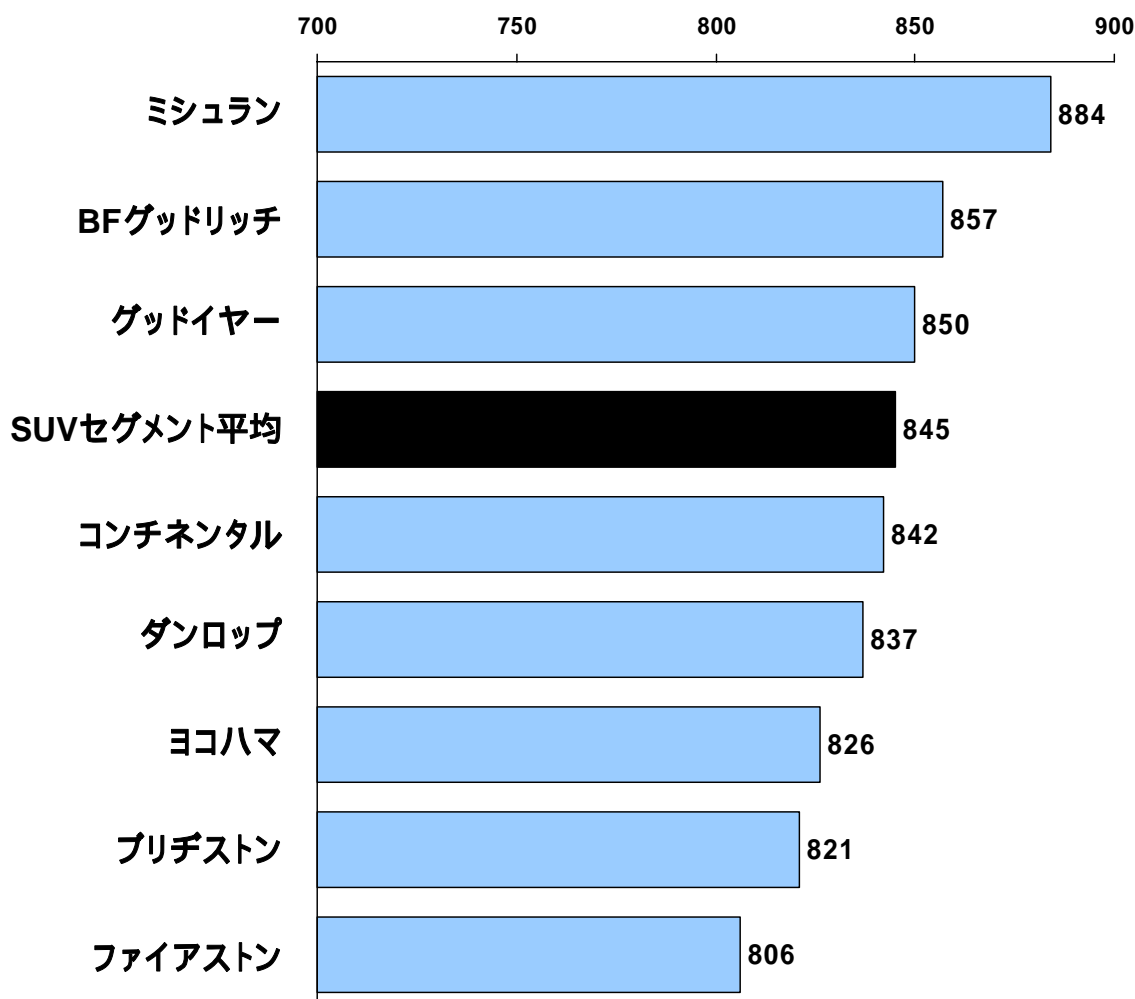
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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OE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・アンド・アソシエイツ 2005年米国OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング SUV セグメント (1,000ポイント満点)



注) ゼネラル、ピレリ、トーヨー、ユニロイヤル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・アンド・アソシエイツ 2005年米国OE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OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。