

## Press Release

### 日米同時リリース

(米国での発表は日本時間 30 日午前 2 時)

報道用資料

2005 年 6 月 30 日

### 米国自動車業界全体で耐久品質が大幅に改善

#### 2005 年米国自動車耐久品質調査 (VDS)

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 年米国自動車耐久品質調査 (Vehicle Dependability Study、略称 VDS) の結果を発表した。

当調査は新車購入後 3 年経過した時点での車の耐久品質について調べるもので、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 つのカテゴリーについて経験した不具合をユーザーに指摘してもらう。今回は 2002 年型車を新車から乗っている乗用車およびライト・トラックのユーザーに対し 2005 年 1 月から 4 月にかけて郵送調査を実施し、50,635 人から回答を得た。

VDS スコアは 100 台当たりの不具合指摘件数によって算出され (単位は PP100: Problems per 100 Vehicles)、スコアが低いほど耐久品質が高いと判断する。

#### 耐久品質は車の中古車価格に大きな影響を及ぼす

今年の調査結果では、米国自動車業界全体で耐久品質の著しい改善が見られ、昨年からの改善率は 12% となっている。各メーカーは飛躍的な品質向上を果たし、全てのカテゴリーで改善が見られた。また、業界平均スコアの前年比を見ても、2004 年は 2003 年に比べてわずか 4 PP100 の改善に留まっていたが、今年は 2004 年に比べて 32 PP100 改善した。さらに今年調査の対象となったほぼ全てのブランドと 84% のモデルが前年より改善している。特に、走行性能、エンジン、内装面での改善が目立った。

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・パーカーは今回の結果について「新車購入時から 90 日間における品質を調べる『自動車初期品質調査 (IQS)』は時間の経過と車の性能の関係を見る上で 1 つの指標として利用できるが、耐久品質もまた、消費者にとって非常に重要な要因となっている。ユーザーが経験した車の不具合件数が増えると、同じブランドの再購入意向や友人・知人への推奨意向が低下することが調査結果から確認できている」とコメントしている。

また、耐久品質が中古車価格に大きな影響を与えることが調査結果から明らかになっている。J.D. パワーのパワー・インフォメーション・ネットワーク\*のデータによると、VDS のランキングで業界平均を上回ったブランドの車が購入から 3 年経過した時点 (通常、メーカー保証が切れる時期) での中古車価格は、業界平均以下のブランドの車に比べて通常 1,000 ドル以上高い。

\* パワー・インフォメーション・ネットワーク (Power Information Network)

北米の自動車ディーラーの車両販売に関する全てのデータを毎日収集する仕組みで、自動車産業に関わる多くの人々の意思決定を行う際の情報源として活用されている。

## レクサスがブランド別ランキングで11年連続トップ、 GMとフォードがセグメント別ランキング・トップの数で新記録

ブランド別ランキングでは、レクサスが前年より14%（23PP100）改善し11年連続で第1位になった。第2位のボルシェは前年比38%（91PP100）改善し、全対象ブランドで最も高い改善率を示した。また、ヒュンダイはランキングでは今年も業界平均以下だったが、不具合指摘件数では前年に比べて全ブランドの中で最も多く減らしていた（前年比115PP100。改善率は31%）。

「ヒュンダイは、今年のVDSの対象となっている車が新車だった2002年のIQSと同様の大きな改善を示していたが、今回、耐久品質でも高い水準の改善を実現したことはヒュンダイの努力が実を結んでいることを証明するものだ。ヒュンダイは、改善の余地はまだ残されているものの、メーカーがユーザーの声に耳を傾け、初期品質と耐久品質の両方を意識して車作りを行えば品質を大幅に改善することができるということを示す良い例だ」（チャンス・パーカー）。

セグメント別ランキングでは、ゼネラルモーターズ(GM)のブランド（ビュイック、キャデラック、シボレーおよびGMC）が8セグメント、フォードのブランド（フォード、リンカーンおよびマツダ）が5セグメントでトップに立った。このランキング・トップの数はGMとフォードの両社にとってVDSでの新記録である。トヨタのブランド（レクサスおよびトヨタ）は4セグメントでトップとなった。

プレミアム・ラグジュアリーカー・セグメントで第1位になったレクサスLS430が90PP100をマークした。VDSで100PP100を下回るスコアが出たのは調査開始以来初めてのことである。レクサスは他にRX300（エントリー・ラグジュアリーSUVセグメント）、LX470（プレミアム・ラグジュアリーSUV・セグメント）の2モデルが1位になった。

1位になったモデルが最も多かったブランドはシボレーで、プリズム（コンパクトカー・セグメント）、マリブ（エントリー・ミッドサイズカー・セグメント）、S-10ピックアップ（ミッドサイズ・ピックアップ・セグメント）、シルバードHD（ヘビー・デューティ・フルサイズ・ピックアップ・セグメント）の4モデルがトップに入った。

フォードは、サンダーバード（エントリー・ラグジュアリーカー・セグメント）、ウィンドスター（ミッドサイズ・バン・セグメント）、Eシリーズ（フルサイズ・バン・セグメント）の3モデルがそれぞれのセグメントで1位になった。

VDSは、新車購入後90日間の品質を調べる「自動車初期品質調査（IQS）」や、新車の商品性魅力に関するユーザー評価を調べる「自動車商品性評価（APEAL）調査」と並ぶ自動車品質に関するJ.D. パワーの評価基準の1つである。今年のIQSの結果は既に5月に発表されており、APEALについては9月後半に発表予定である。なお、今回の調査結果の詳細は、J.D. パワー コンシューマーセンターで入手できる（英語のみ）。[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)

### <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&ブアーズ、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

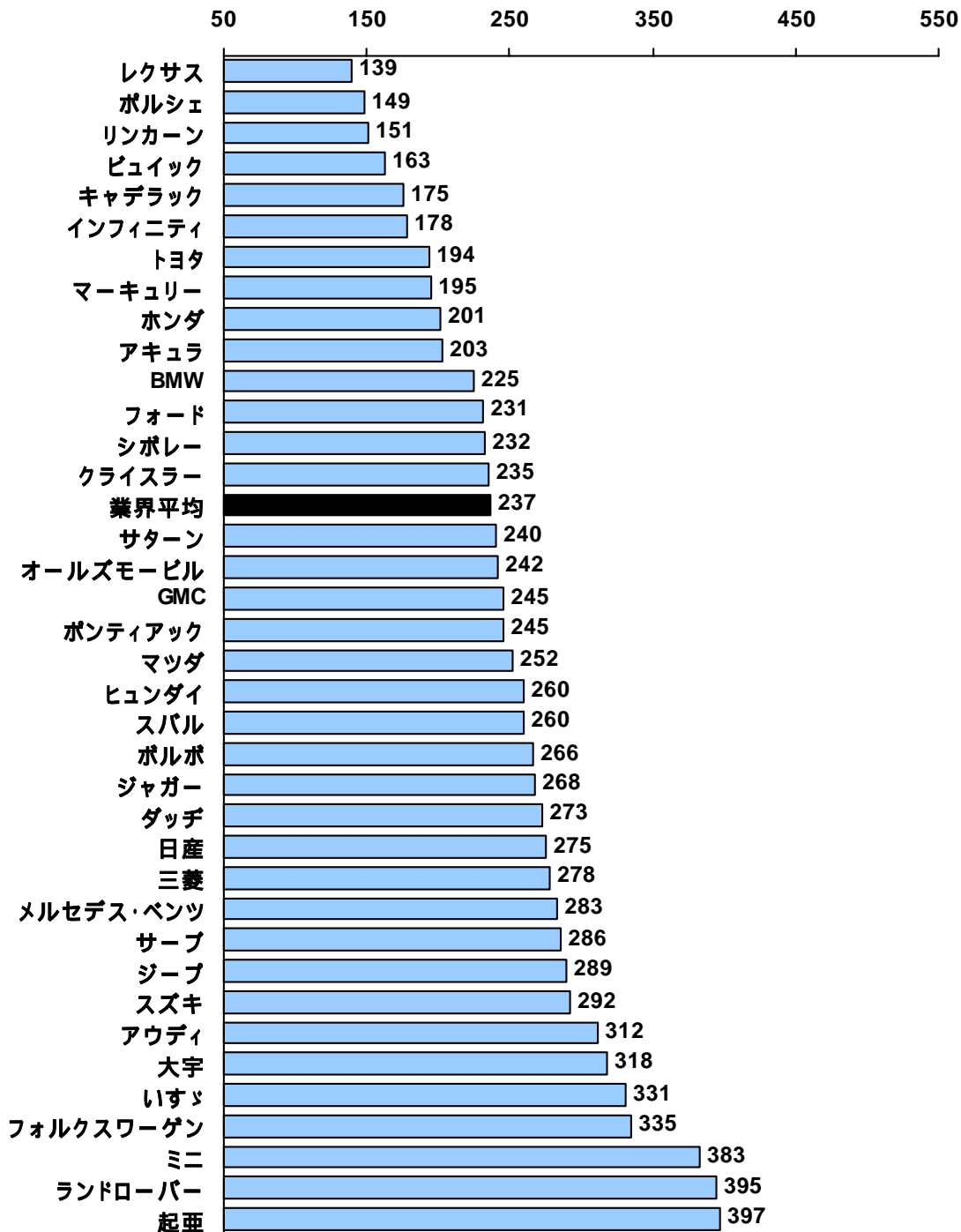
< ご注意 >

**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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>(VDS)

## ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数

(単位:PP100)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>(VDS)

## 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 <sup>1</sup>	
第1位: シボレー プリズム トヨタ エコー トヨタ プリウス	
エントリー・ミッドサイズ	
第1位: シボレー マリブ オールズモービル アレロ ヒュンダイ ソナタ	
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 ビュイック リーガル トヨタ アバロン	
フルサイズ	
第1位: ビュイック ル・セーブル フォード クラウンビクトリア マーキュリー グランドマーキー	
エントリー・ラグジュアリー	
第1位: フォード サンダーバード リンカーン LS インフィニティ I35	
ミッド・ラグジュアリー	
第1位: リンカーン タウンカー レクサス GS 300/GS 430 ビュイック パークアヴェニュー	
プレミアム・ラグジュアリー <sup>2</sup>	
第1位: レクサス LS 430 レクサス SC 430 キャデラック エルドラド	
スポーティー	
第1位: マツダ ミアータ シボレー カマロ トヨタ MR2 スパイダー	
プレミアム・スポーツ	
第1位: ボルシェ 911 ホンダ S2000 シボレー コルベット	

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: シボレー S-10 ピックアップ GMC ソノマ トヨタ タコマ	
ライト・デューティ・フルサイズ・ピックアップ	
第1位: キャデラック エスカレード EXT フォード F-150 LD トヨタ タンドラ	
ヘビー・デューティ・フルサイズ・ピックアップ	
第1位: シボレー シルバード HD フォード F-250/F-350 スーパーデューティ GMC シエラHD	
エントリー SUV	
第1位: ホンダ CR-V トヨタ RAV4 ジープ リバティ	
ミッドサイズ SUV	
第1位: トヨタ 4ランナー トヨタ ハイランダー フォード エクスプローラー	
フルサイズ SUV	
第1位: GMC ユーコン/ユーコン XL フォード エクスペディション(同率) トヨタ セコイア(同率)	
エントリー・ラグジュアリーSUV	
第1位: レクサス RX 300 アキュラ MDX インフィニティ QX4	
プレミアム・ラグジュアリーSUV	
第1位: レクサス LX 470 キャデラック エスカレード(同率) リンカーン ナビゲーター(同率)	
ミッドサイズ・バン	
第1位: フォード ウィンドスター トヨタ シエナ マーキュリー ヴィレジャー	
フルサイズ・バン	
第1位: フォード Eシリーズ シボレー エクスプレス ダッチ ラムバン	

<sup>1</sup>「コンパクト・カー」は「エントリー・コンパクト・カー」と「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」は「プレミアム・ラグジュアリー・カー」と「ラグジュアリー・スポーツ・カー」の両セグメントから成る。

他のモデルについては、[jdpower.com](http://jdpower.com) で確認できます。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。