

Press Release

報道用資料

2006年2月22日

インドの自動車初期品質が大幅に改善**2005年インド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年インド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、新車購入時から2~6ヶ月間経過した車の所有者を対象に、インド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した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)。

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」、「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。9回目となる2005年の調査は、2005年7月から9月にかけて面接調査を実施し、2005年1月から2005年7月までに新車を購入した4,500人以上から回答を得た。調査対象となった車両は12ブランド35モデルである。

マルチ、ホンダ、シュコダ、トヨタのモデルが各セグメントで初期品質トップ

インドの自動車初期品質は2005年に大幅な改善を見せた。不具合指摘件数の業界平均は前年から49PP100減少し、143PP100となった。全てのカテゴリーにおいて不具合指摘件数が減少しており、12ブランド中8つのブランドが改善を示している。これはメーカーと新車購入者の双方にとって好ましい兆候といえる。

セグメント別ランキングでは、今回セグメントの分類をし直したコンパクトカー・セグメントにおいてマルチ・アルトが93PP100で第1位となった。以下もマルチのモデルが続ぎ、第2位にゼンが、第3位にワゴンRが入った。当セグメントの初期品質は2004年から大幅に改善しているが、中でもワゴンRが最も改善していた(117PP100減少)。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでもマルチのエスティーム(144PP100)が3年連続第1位となった。第2位にはオペル・コルサ/スウィング、第3位にはフォード・アイコンがそれぞれ入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは、全てのモデルが2004年から改善している。72PP100でホンダ・シティが第1位、ヒュンダイ・アクセントが第2位、マルチ・パレノが第3位だった。

プレミアム・ミッドサイズカー・セグメントでは、シュコダ・オクタビアが初めて第1位となった。オクタビアは9つのカテゴリー中8つでスコアが向上していた。第2位はシボレー・オプトラ、第3位はトヨタ・カローラだった。

今回の調査では新型モデルの市場導入に合わせてMPVセグメントを新しく設けた。ランキングはMPV、MUV、SUV、バンの各セグメントを合わせたユーティリティ・ビークル(UV)・セグメントで実施し、トヨタ・イノーバ

(126PP100) が第 1 位になった。以下、マルチ・オムニが第 2 位、シボレー・タベラが第 3 位だった。

また、業界全体で見ると、既存モデルよりマルチ・スイフトやヒュンダイ・ゲッツのように新たに市場投入されたモデルの方が不具合指摘が少なかった。これはメーカーが車の設計段階から品質の向上を図る必要があることを認識するようになったためといえる。新車購入後の最初の数ヶ月における不具合経験が、車の所有経験全般についての顧客満足度や同じブランドの再購入意向に影響を及ぼすことが調査によって明らかになっている。そのためメーカーは、製造過程で不具合を調整するより、むしろ設計段階において品質の向上を図っている。

<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エストレイク・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、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005 年の売上高は 60 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
F A X： 03-3459-1810
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

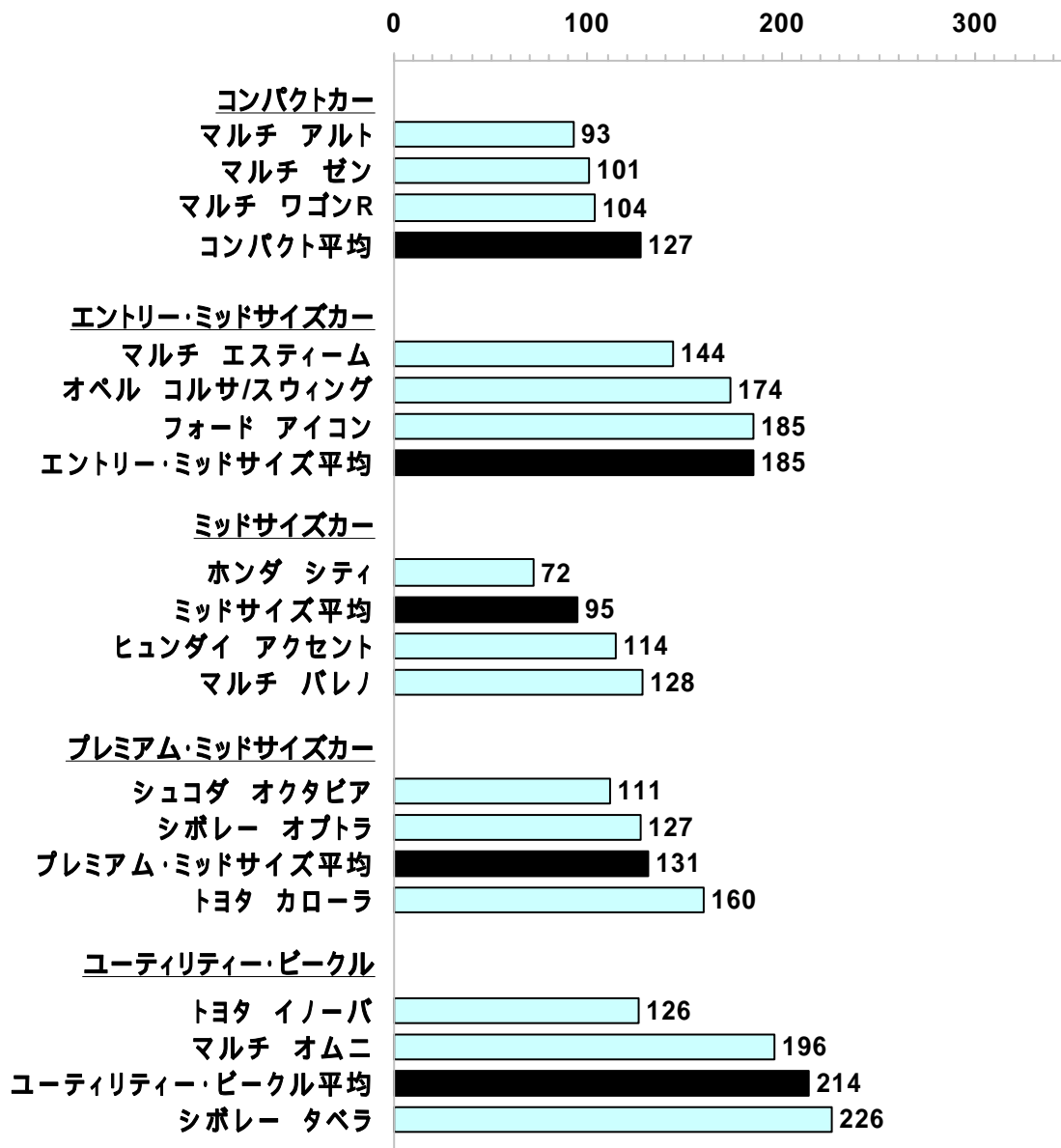
<ご注意>

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年インド自動車初期品質調査SM (IQS)

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

単位: PP 100



注) ランキングは、必要サンプル数を満たしたモデルが該当セグメントに3モデル以上あり、少なくともそのうちの1モデルがセグメント平均より良いIQSスコアである車両セグメントのみ実施しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド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年インド自動車初期品質調査SM)を明記してください。