

Press Release

報道用資料

2006年2月8日

インドネシアで、自動車初期品質が改善

2005年インドネシア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年インドネシア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、インドネシア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。3回目となる2005年の調査は、2005年6月から8月にかけて面接調査を実施し、2004年12月から2005年6月までに新車を購入した2,378人から回答を得た。調査対象となった車両は13メーカーの42モデルである。

スズキ、いすゞ、日産、トヨタのモデルが各セグメントでトップ

2005年のインドネシア自動車業界の平均不具合指摘件数は154PP100だった。これは前年から7PP100減少している。不具合指摘がどのカテゴリーや詳細項目で多いかは過去3年でほとんど変化がない。分野別に見ると「走行性能分野」と「エンジン分野」に関する不具合の指摘が依然として多く、全体の3分の1以上（36%）を占めている。詳細項目別では「燃費が悪すぎる」と「（マニュアル車の）変速操作がしにくい」の2項目における不具合指摘が引き続き多かった。

セグメント別ランキングでは、エントリー・ミッドサイズ・セグメントでスコアが115PP100のスズキ・エリオが第1位になった。「内装分野」、「エンジン分野」、「空調関係分野」、「外装分野」、「トランスミッション分野」、「走行性能分野」の各カテゴリーで改善が見られ、前年からスコアが30PP100減少した。第2位にはトヨタ・ヴィオスが139PP100で続いた。

エントリーSUVセグメントでは138PP100のスコアでいすゞ・パンサーが第1位となった。「走行性能分野」、「空調関係分野」、「オーディオシステム分野」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」の5つのカテゴリーで特に優れていた。第2位は三菱・クダ（146PP100）で、「装備品分野」、「外装分野」、「内装分野」で当セグメントにおいて最も不具合指摘が少なかった。

SUVセグメントでは日産・エクストレイルが2年連続第1位となった。エクストレイルのスコアは101PP100で、調査対象の全モデルの中で、最も不具合指摘が少なかった。前年との比較では16PP100減少している。また「走行性能」、「装備品」、「トランスミッション」、「オーディオシステム」、「外装」、「内装」での各分野でセグメントのトップだった。ホンダ・CR-Vが115PP100で第2位に入った。

今回新たに加わった MPV セグメントでは、131PP100 のスコアでトヨタ・キジャン・イノバがトップとなった。キジャン・イノバは唯一、不具合指摘がセグメント平均より少なく、また「装備品」、「トランスミッション」、「シート」、「走行性能」の各分野で当セグメント中、最も不具合指摘が少なかった。

調査の結果、車両品質と車の所有経験全般に対する満足度や推奨意向との間には相関関係があることがわかった。所有経験に「満足」あるいは「非常に満足」（10点満点中8～10点）と感じる人の割合は、不具合が全くなかった顧客では不具合が3つ以上あった顧客と比較して2倍以上となっている。

不具合経験が少ないほど車の所有経験は好ましいものとなり、結果として高いロイヤルティと推奨意向に結びつく。同じモデルを友人や親戚に「必ず」勧めると答えた顧客の割合は、不具合を全く経験しなかった顧客では3人に1人（33%）だったのに対し、不具合を3つ以上経験した顧客では8人に1人（13%）に下がる。

<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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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、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・アソシエー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

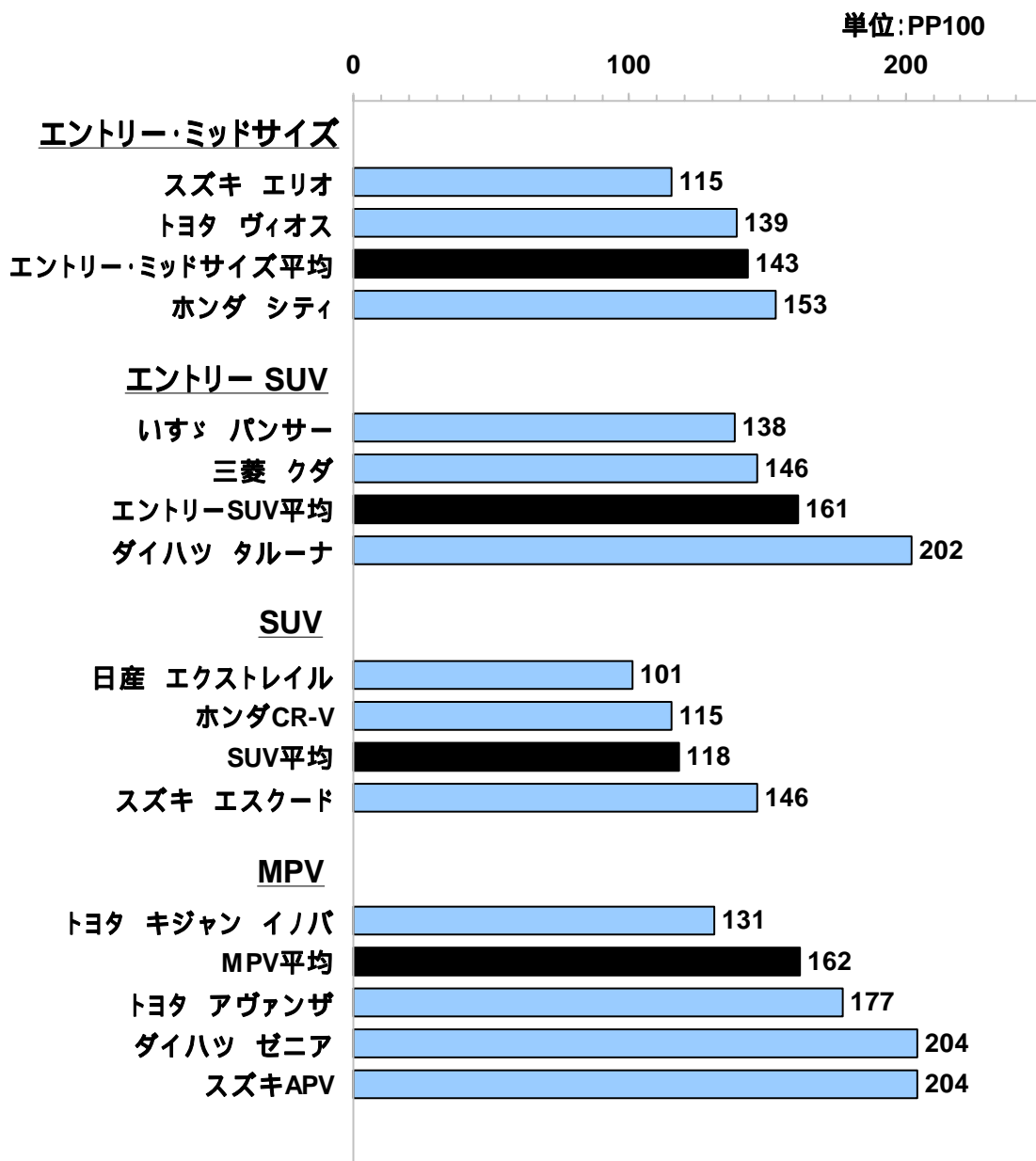
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 インドネシア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)



注)ランキングは、必要サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上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年インドネシア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年インドネシア自動車初期品質調査SM)を明記してください。