

報道用資料

2006年2月16日

フィリピンの自動車初期品質調査、2部門共トヨタのモデルがトップ**2005年フィリピン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年フィリピン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、フィリピン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回目となる今回は、2005年6月から2005年8月に面接調査を実施し、2004年12月から2005年6月に新車を購入した1,000人以上から回答を得た。調査対象車は6メーカーの18モデルである。

不具合の有無が車の所有経験全般の満足度に影響

2005年の不具合指摘件数の業界平均は102PP100で、前年と変わらず安定していることがわかった。

また、セグメント別ランキングでは、ランキングを実施した2つのセグメント共、トヨタのモデルがトップに立った。ミッドサイズ・セグメントの第1位はトヨタ・カローラ・アルティスで、スコアは75PP100だった。第2位には前年から19%改善の116PP100で日産セントラが入った。第3位はホンダ・シビックだった（137PP100）。

エントリーSUVセグメントではトヨタ・レボが91PP100で第1位となった。レボは9つのカテゴリーのうち6つで不具合指摘件数が当セグメント中、最も少なかった。第2位は三菱・アドベンチャーだった。スコアは前年から42PP100改善し118PP100だった。第3位にはいすゞ・クロスウィンド（149PP100）が入った。

今回の調査ではトヨタは各セグメントで高い評価を受けている。初期品質において一貫して高い評価を得ていることが、フィリピンにおけるトヨタの品質に関する評判の確立に役立っているといえる。

今回の調査では不具合を全く経験しなかった顧客のほぼ全員（96%）が車の所有経験全般について「満足」（10ポイント満点の評価で8あるいは9ポイント）または「非常に満足」（10ポイント満点）と回答した。これらの顧客は自分が購入したモデルを知人に推奨する意向が強く、4人のうち3人以上が必ず推奨するとしている。これに対し、不具合を5つ以上経験した顧客では推奨意向を示したのは10人のうち4人以下だった。

<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、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・アソシエイツについて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

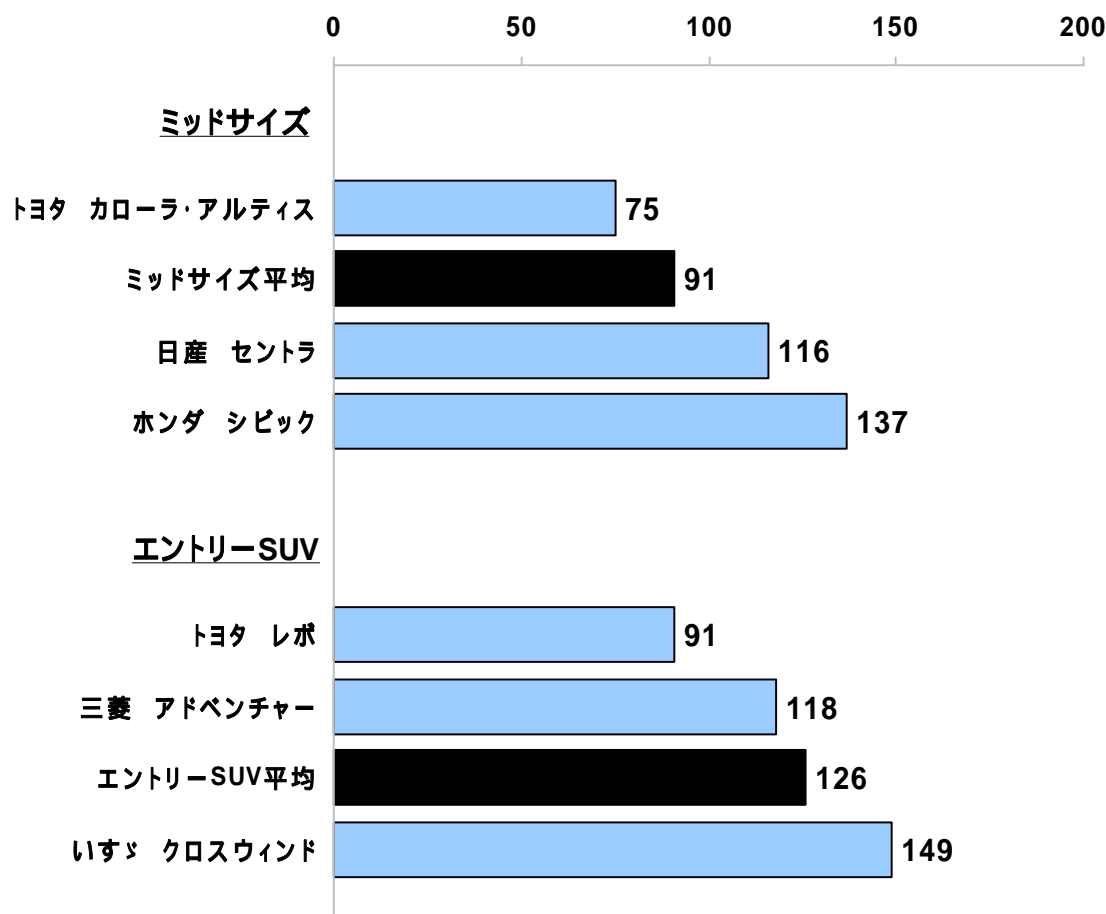
<ご注意>

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 フィリピン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:PP100



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年フィリピン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年フィリピン自動車初期品質調査SM)を明記してください。