

## Press Release

報道用資料

2006年3月2日

### ピレリが南アフリカのタイヤ顧客満足度で2年連続第1位

#### 2005年南アフリカ OE タイヤ顧客満足度(CSI)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年南アフリカ OE（Original Equipment）タイヤ顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、2003年10月から2004年9月の間に新車を購入した人を対象に、新車に装着されたタイヤについての満足度を調べるものである。2回目となる今回は2005年7月から8月にかけて郵送調査を実施し、6,900人以上から回答を得た。当調査は J.D. パワーが独自に実施するものだが、アンケートの郵送面で南アフリカ運輸省の協力を得ている。J.D. パワーは日本、アメリカ、インドでもタイヤの顧客満足度調査を行っている。

OE タイヤの総合的な満足度は以下の4つのファクターにおけるユーザー評価をもとに算出されている（カッコ内は総合的な満足度に対する各ファクターの重要度）。

- \* 品質/耐久性 （50%）
- \* 乗り心地/ハンドリング （18%）
- \* デザイン （16%）
- \* グリップ性能 （16%）

#### **「品質/耐久性」と「乗り心地/ハンドリング」が高い顧客満足度へのカギ**

メーカー別ランキングではピレリが1,000ポイント満点中841ポイント獲得し、2年連続第1位となった。第2位には5ポイント差の836ポイントでミシュランが入った。第3位はブリヂストン（815ポイント）、第4位はヨコハマ（798ポイント）で、以上4メーカーが業界平均を上回った。今回の調査には全部で10メーカーがランキング対象となった。

ピレリは4つのファクターのうち「デザイン」、「グリップ性能」、「乗り心地/ハンドリング」の3つで最も高い評価を得た。一方ミシュランは、重要度が一番高いファクターである「品質/耐久性」での評価が最も高かった。不具合を経験したユーザーの割合をみると、ミシュランは他のメーカーに比べて少なく、19%だった。ミシュランに続いて少なかったのはブリヂストン、ダンロップ、ピレリの3メーカーで、25%だった。また、ユーザーが最も多く経験している不具合は、「ホイールアライメントの狂い」、「路面上に落ちている破片等による損傷」、「タイヤ磨耗が均一でない」などだった。

南アフリカでも消費者は新車購入の際、自分の車に装着されるタイヤを選ぶことができない。しかし、装着されたタイヤの性能を、様々な状況下における日常の運転を通じて評価をすることはできる。そのような中、新車装着タイヤに対する顧客満足度が高ければブランド推奨意向やロイヤルティも高まることが、調査結果から明らかになっている。顧客満足度ランキングで上位を占めたミシュランとピレリは、「友人や親類、同僚に同じメーカーを必ず推奨する」と回答したユーザーの割合が最も高く、ミシュランは42%、ピレリは40%だった。また両社の顧客では「交換タイヤも、新車に装着されていたタイヤと同じメーカーを選ぶ」とする人が多く、ミシュランは33%、ピレリは28%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](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&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](http://www.mcgraw-hill.com) まで。

<当調査に関するお問合わせ先>

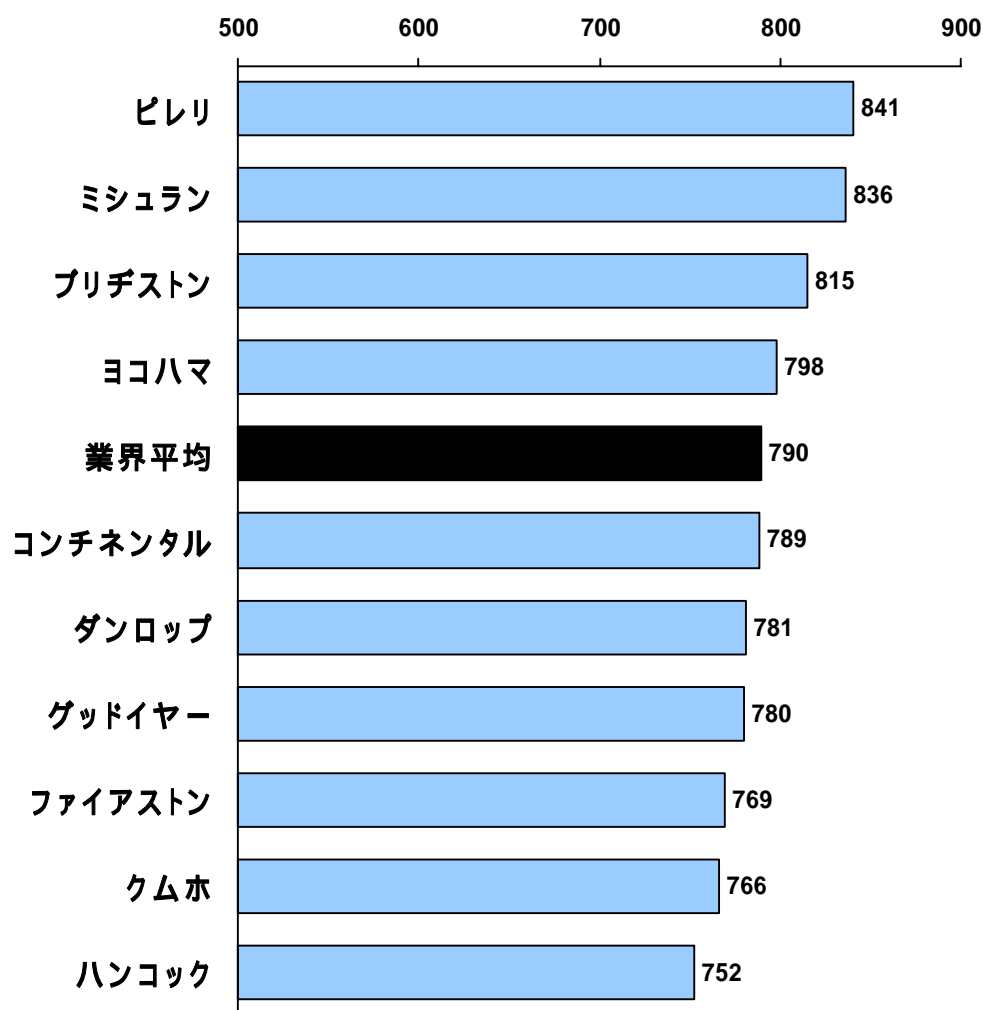
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック  
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野  
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)  
電 話： 03-3459-1865  
F A X： 03-3459-1810  
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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・アンド・アソシエイツ 2005年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



注) BFグッドリッチ、ゼネラル、インディア、ケリー、クレベール、トーヨー、ユニロイヤルはサンプル数不足のためランキングには含まれていません。

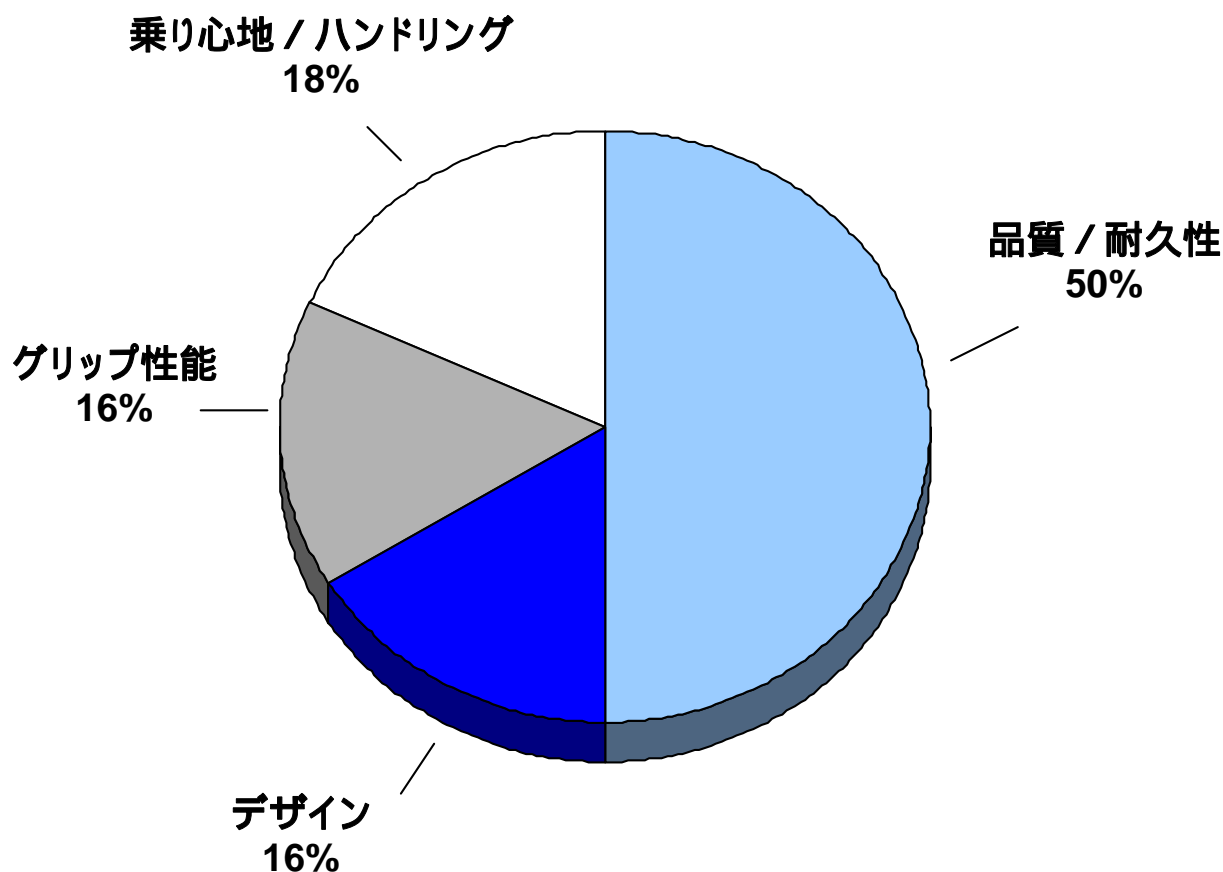
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年南アフリカ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年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。