

Press Release

報道用資料

2006年2月6日

タイ自動車初期品質、5セグメントのうち4つでトヨタがトップ**2005年タイ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年タイ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ヶ月経過した車の所有者を対象に、タイ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された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」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」である。

6回目となる今回は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8月の間に新車を購入した3,233人から回答を得た。メーカー10社の乗用車、ピックアップ・トラック、ユーティリティ・ビークルの41モデルが調査に含まれている。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでは、引き続きホンダ車がトップ

タイ自動車業界における2005年の不具合の平均指摘件数は232PP100だった。2004年の239PP100、2003年の250PP100から減少しており、全般的に初期品質の改善が進んでいることがわかった。乗用車、ピックアップ・トラック、ユーティリティ・ビークルのいずれにおいても初期品質が改善している。また3年連続で、ピックアップ・トラック車（229PP100）の不具合指摘件数が、乗用車（236PP100）とユーティリティ・ビークル（271PP100）に比べて少なかった。

セグメント別顧客満足度ランキングのエントリー・ミッドサイズカー・セグメントではホンダ・シティ（262PP100）が第1位、トヨタ・ヴィオス（263PP100）が第2位、ホンダ・ジャズ（271PP100）が第3位だった。

ミッドサイズカー・セグメントでは2年連続でトヨタ・カローラ・アルティス（186PP100）が第1位に入った。第2位は、日産・サニー・ネオ（202PP100）、第3位には三菱・ランサー（217PP100）である。

ピックアップは車体の種類によってシングルキャブ、エクステンドキャブ、ダブルキャブの3つのセグメントに分けている。今回の調査では、いずれもトヨタ・ハイラックス・ヴィーゴがトップに立った。

シングルキャブ・セグメントではトヨタ・ハイラックス・ヴィーゴ（194PP100）の後に、いすゞ・D-MAX スパーク（219PP100）、三菱・ストラーダ（254PP100）が続いた。

モデル数と販売台数においてピックアップで最大のセグメントであるエクステンドキャブ・セグメントでは、トヨタ・ハイラックス・ヴィーゴ（210PP100）に続いてマツダ・ファイターと三菱・ストラーダが同スコアの224PP100で入った。

ダブルキャブ・セグメントではトヨタ・ハイラックス・ヴィーゴ(224PP100)の後に、シボレー・コロラド(231PP100)、いすゞ・D-MAX キャブ4 (248PP100)が続いた。以上のように、今回の調査ではトヨタのモデルが5つのセグメントのうち4つで首位に立った。

自動車の初期品質に対する満足度はユーザーの車の所有経験全般に大きく影響し、結果としてブランド・ロイヤリティや推奨意向にも大きな影響を及ぼす。初期品質で不具合を経験しなかった顧客のほぼ50%が必ずまた同じメーカーの車を購入すると答えているが、3つ以上の不具合を経験した顧客ではこれは30%に減少する。このことから製品品質が重要であることがよくわかる。

<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： maki_kawano@jdpower.co.jp

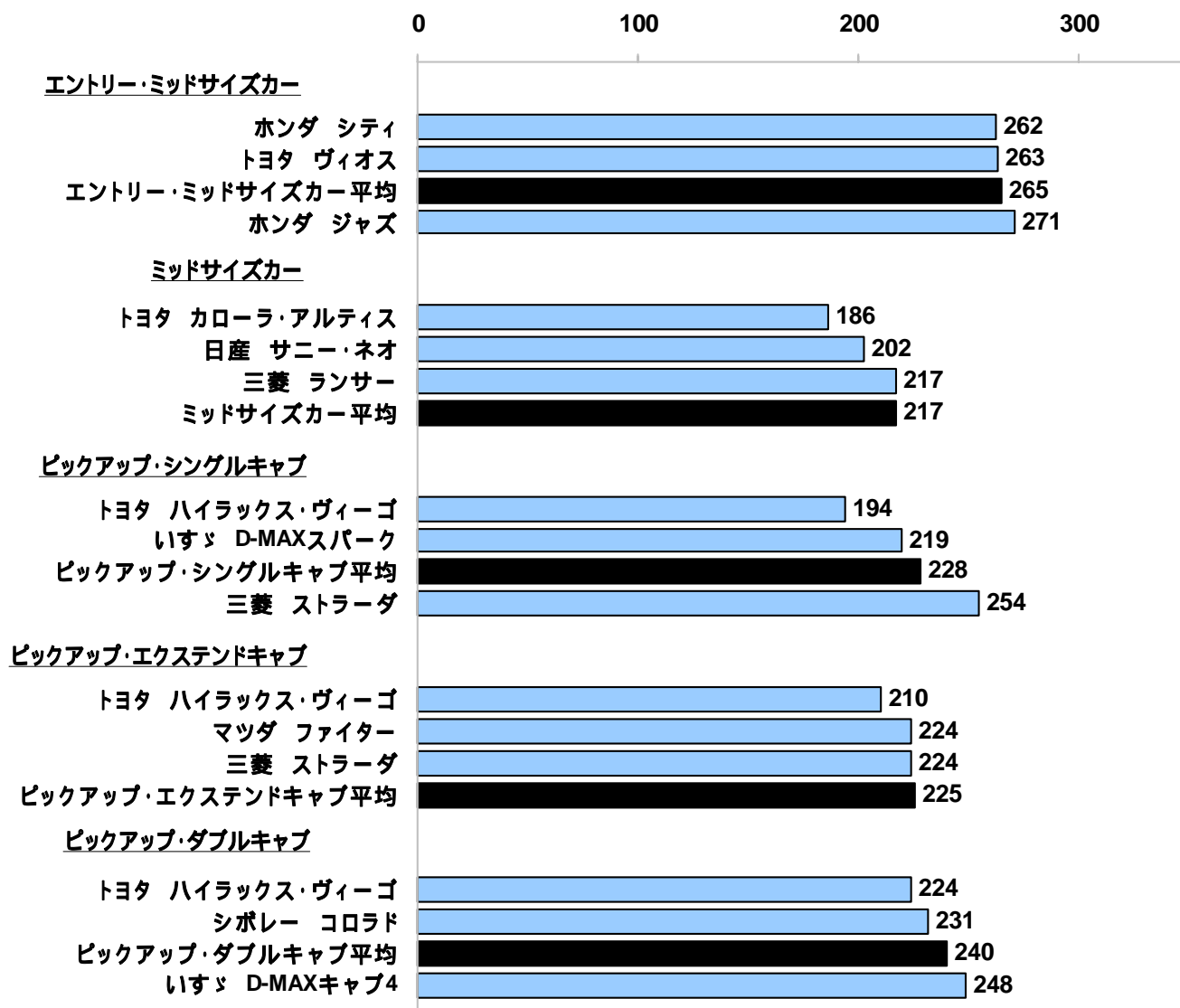
<ご注意>

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年タイ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) プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント、ラグジュアリーカー・セグメント、SUVセグメント、MPVセグメントはサンプル数不足のため、ランキングは実施していません。

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