

Press Release

報道用資料

2006年5月23日

ミシュランが冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)満足度調査で3年連続第1位**2006年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)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、2006年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査の結果を発表した。

当調査は、冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)に対するユーザーの満足度を測定するもので、今年で3回目の実施となる。調査対象者は、新車・中古車を含む自家用の乗用車(除軽自動車)用スタッドレスタイヤを新品で購入し、昨冬使用した一般消費者である。2006年2月中旬から3月初旬にかけて郵送アンケート方式で調査を実施し、全国の3,400人から回答を得た。

スタッドレスタイヤに対する総合的な満足度は、5つのファクターにおける合計32の評価項目に対するユーザー評価をもとにスコア化する(1,000ポイント満点)。5つのファクターは「積雪路面での性能」、「凍結路面での性能」、「一般路面での性能」、「タイヤの見映え」、「品質/耐久性」となっている。

業界全体の課題は、「止まりやすさ」など「凍結路面での性能」の向上

総合満足度ランキングでは、ランキングの対象となった7ブランドのうち、ミシュランが業界平均を73ポイント上回る655ポイントを獲得して第1位となった。ミシュランのランキング・トップは今回で3年連続となる。また、ファクター別スコアをみても、5つのファクター全てでトップとなっている。

第2位は昨年に続きブリヂストンで、スコアは602ポイントだった。「積雪路面での性能」と「凍結路面での性能」で業界平均を大きく上回った。

ユーザーの満足度を地域別に見ると、北海道では全てのファクターで全国平均を上回り、総合満足度も全国でも最も高い。一方、東北や甲信越/北陸では「積雪路面での性能」と「凍結路面での性能」に対する評価が全国平均を大きく下回った。

当調査では、各ファクターと各評価項目の総合的な満足度に対する影響度を算出している。総合満足度への影響の大きいファクターは「積雪路面での性能」と「凍結路面での性能」で、この2つを合わせた影響度は52%となる。ファクター別のユーザー満足度をみると、「積雪路面での性能」に対する満足度が最も高かった。一方で、「凍結路面での性能」に対するそれは他のファクターと比べて著しく低い。さらに、「凍結路面での性能」の評価項目の中では、特に「止まりやすさ」の評価が低く、これらの傾向は全てのタイヤブランドに共通している。

調査ではまた、スタッドレスタイヤで経験した不具合をユーザーに指摘してもらっている。その結果、43%のユーザーがなんらかの不具合を経験していることがわかった。特に「止まりやすさ」に関連のあるグリップ不足を経験した人が多い。中でも「凍結路面でのグリップ不足」は不具合経験者の45%が指摘している。これは不具合指摘の中で最も多い。さらに、危険を感じて「ひやり」としたことのあるユーザーになると、その6割が「凍結路面でのグリップ不足」を指摘している。

以上の結果から、「止まりやすさ」をはじめとする「凍結路面での性能」の改善がスタッドレスタイヤの課題であることが明らかになった。

タイヤブランドがユーザーの満足度を向上させ、ブランドロイヤルティを形成し、ユーザーの再購入意向を高めるためには、ユーザーの価値観に基づく評価と実際のタイヤの使用環境を念頭に置いた商品企画やタイヤ開発、販売活動を行うことが重要である。

<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、杉崎

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8090

F A X： 03-4550-8151

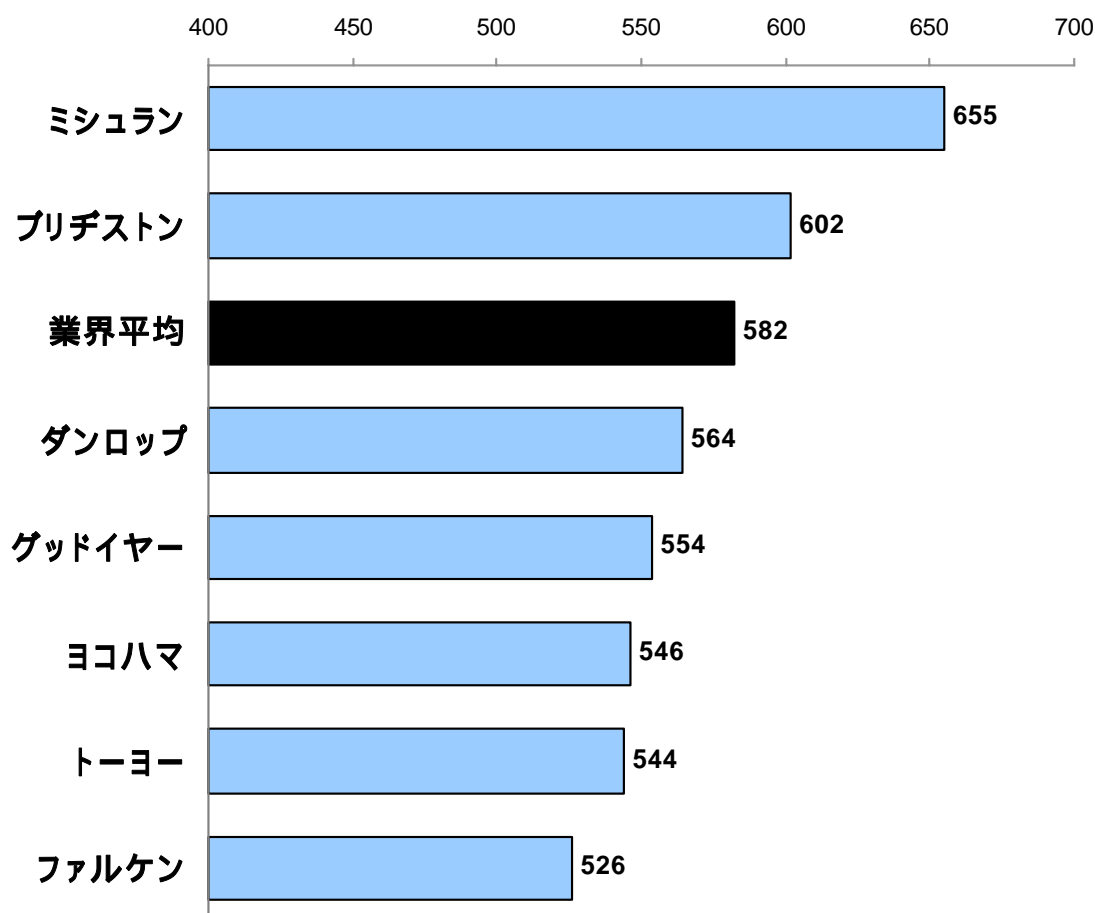
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) オートバックス、ピレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

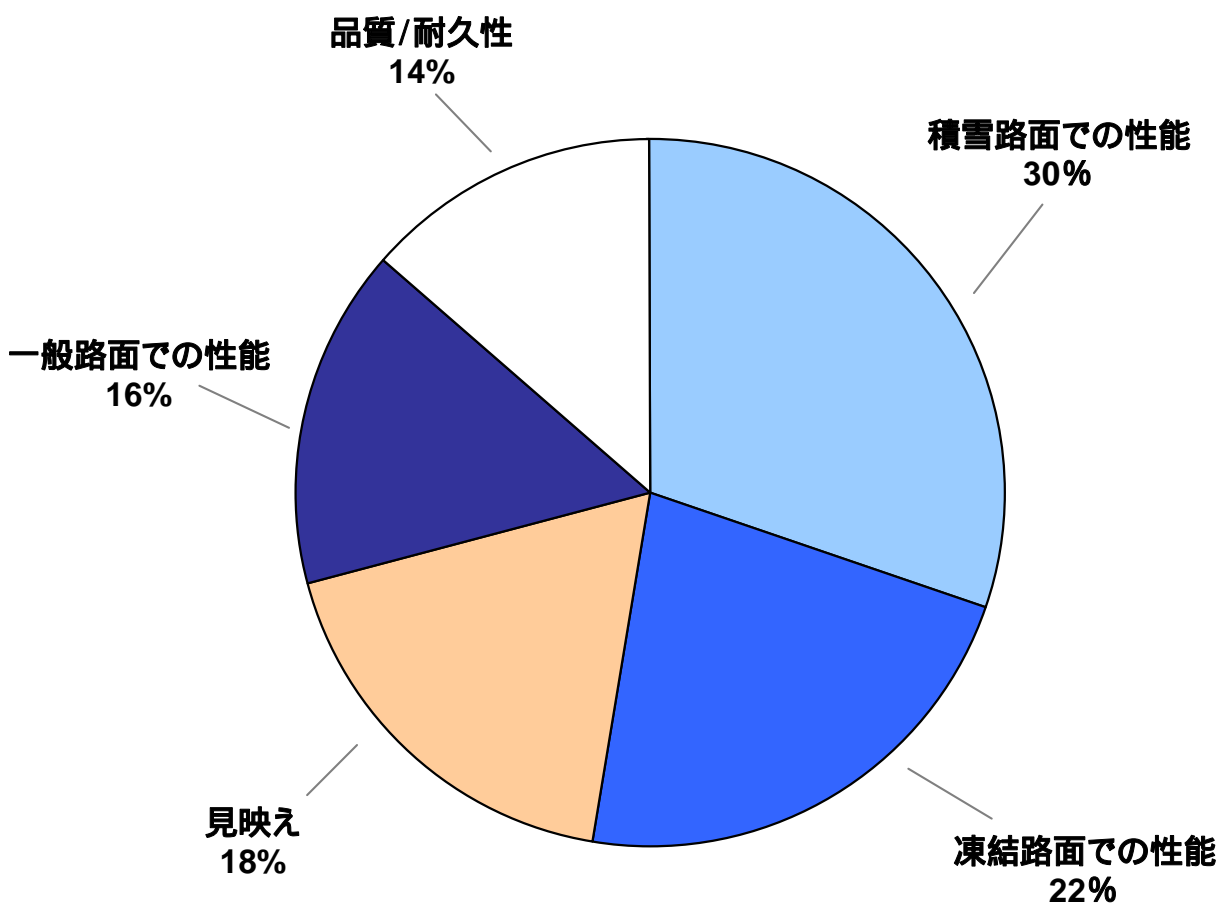
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

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 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

冬用タイヤに対する総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度調査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 2006年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。