

## Press Release

### 日米同時リリース

(米国での発表は日本時間 8 日午前 2 時)

報道用資料

2006 年 6 月 8 日

#### **ユーザーの知覚する品質には、「壊れる」、「動かない」と同様に設計開発が大きな影響を及ぼす**

#### **2006 年米国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、2006 年米国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、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約したユーザーを対象に、購入後 90 日間における車両の初期品質を調べるものである。20 回目となる今年は、1998 年からの調査内容を大幅に変更した。変更内容は主に次の通りである。

- ユーザーの指摘する不具合を次の二つに区別した。
  - 「製造不具合」: 「壊れる」や「動かない」など、主に製造に起因するもの
  - 「設計不具合」: ユーザーの期待を設計仕様が満たさないため、「使い勝手が悪い」等、主に設計に起因するもの
- 新技術に関する質問を追加した。
- メーカーに調査結果をより有効に活用してもらうために、指摘された不具合に関する詳細な情報を得られるようにした。

不具合指摘項目である 217 項目 (昨年までは 135 項目) について、実際に経験した不具合をユーザーに指摘してもらい、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) で、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。

調査結果からブランド別、セグメント別、工場別の 3 種類のランキングを発表している。当調査は自動車業界において、ユーザーの声に基づく新車の初期品質データとして活用されている。

今年の調査は、2005 年 11 月から 2006 年 1 月の間に 2006 年型車を購入もしくはリース契約した人が対象で、63,607 人から回答を得た。

#### **ユーザー視点での「製造不具合」と「設計不具合」の両分野での品質改善が今後の課題**

ユーザーから見ると、新技術がいかに車 (特に装備品や操作系) に融合されているかが、「壊れる」、「動かない」といったことが無いことと同じ位、重要である。

「最近の新型車は複雑な新技術を多く盛り込む傾向が見られるが、それらの技術がうまく融合されずに仕上がりが不十分な場合、一般のユーザーの目にはわかりづらいものに映り、不満につながることもある。ユーザーの知覚する品質にとって、「使いにくさ」等の「設計不具合」が、「壊れる」、「動かない」などの「製造不具合」と同様の影響力を持つ。しかし多くのメーカーでは「設計不具合」よりも「製造不具合」の改善に焦点を当てていた傾向もあった」と当調査の責任者である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (J.D. パワー アジア・パシ

フィックの米国本社)のエグゼクティブ・ディレクター、ジョー・アイヴァースはコメントしている。

今回の調査では、自動車メーカーによって「設計不具合」と「製造不具合」の2つの領域における評価が異なることがわかった。「製造不具合」の少なかったブランドは、BMW、クライスラー、ヒュンダイ、レクサス、ポルシェ、トヨタだったが、一方、「設計不具合」が少なかったのは、GMC、ヒュンダイ、ジャガー、レクサス、日産、ポルシェだった(アルファベット順)。

アイヴァースは「優れた車とは、設計と製造の両方の品質を確立した車である。たとえば、BMW はトヨタと並んで製造関連の不具合指摘が少ない。しかし BMW の操作や表示は顧客の不満につながっており、トヨタよりも概して「設計不具合」の指摘が多い。品質の定義や品質の責任部門は自動車メーカーによって大きく異なる。両方の品質で優れた評価を得ているブランドは少ない」と述べている。

### セグメント別ランキングおよびブランド別ランキング

今年もレクサスとトヨタが引き続き優勢で、セグメント別ランキングの19セグメントのうち、合わせて11セグメントで第1位となった。レクサスは市場投入されているセグメント全てにおいて第1位を獲得した。さらにLS430はポルシェ・ケイマンと共に、当調査を通じて不具合指摘件数が最も少ないモデルだった。セグメント・トップにランクされた他のレクサス車はIS250/IS350、ES330、SC430、GX470、LX470である。

トヨタ車では、カローラ、ソラーラ、カムリ、ハイランダー、セコイアの5モデルが各セグメントで第1位となった。これは大衆車ブランドとしては最も数が多い。

ブランド毎に見ると、高級車ブランドではポルシェとレクサスがリードし、大衆車ブランドではヒュンダイ、トヨタ、ホンダが上位にランクされた。ブランド別ランキングの第1位はポルシェで、不具合指摘件数は91PP100だった。ポルシェの好成績の要因のひとつは、コンパクト・プレミアム・スポーティー・セグメントで第1位に入った新型モデルのケイマンである。続いて第2位はレクサス、第3位はヒュンダイ、第4位はトヨタ、第5位はジャガーがランクされた。

ヒュンダイは当調査のブランド別ランキングで初めてトップ3に入った。セグメント別ランキングでも、コンパクト・MAV(マルチ・アクティビティ・ビークル)セグメントでツーソンが第1位となり、さらにソナタ(フルモデルチェンジ)、アゼラ(新型車)、エラントラ、ティブロンが各セグメントでトップ3に入った。

ホンダも品質面でのリーダーとしてその地位を維持している。セグメント別ランキングでは1位を獲得しなかったものの、5つのモデルがトップ3に入った。

上記の他にセグメント別ランキングで第1位になったのは、シボレー、クライスラー、フォード、起亜、マツダ、ポンティアック、スズキの各モデルだった。

### プラントアワード(工場賞) - 「製造不具合」のみが対象。

当調査では米国市場向けに生産している工場において、「製造不具合」の指摘が少ない工場に対して、地域別にプラントアワード(工場賞)を授与している。

今年はトヨタの岩手工場(関東自動車工業岩手工場)がプラチナ賞を得た。プラチナ賞は全地域の中で、「製造不具合」の指摘が最も少ない工場に与えられる。岩手工場ではレクサス・ES330を生産しており、製造不具合指摘件数は32PP100だった。

アジア太平洋地域では他に、レクサス・SC430を生産しているトヨタの東富土工場(関東自動車工業東富土工場)がシルバー賞を、またトヨタ自動車九州とホンダの埼玉製作所が同率でブロンズ賞を受賞した。トヨタ九州ではレクサス・IS 250/IS 350、レクサス・RX 330/400h、トヨタ・ハイランダー/ハイランダー・ハイブリッドを、ホンダ埼玉製作所では、アキュラ RL、アキュラ TSX、ホンダ CR-Vを生産している。

欧州地域では、大手メーカーから生産を委託されているマグナ・シュタイヤーのグラーツ工場(オーストリア)がゴールド賞を受賞した。同工場では、BMW・X3、メルセデス・ベンツ・Eクラス/ワゴン、サーブ9-3・コン

パーチブルを生産している。シルバー賞はBMWのディンゴルフィンク工場（ドイツ）、ブロンズ賞はポルシェのワルメット工場（フィンランド）が受賞した。BMWディンゴルフィンク工場は5、6、7シリーズを、ポルシェ・ワルメット工場はケイマンとボクスターを生産している。

北米/南米地域では、ビュイック・ラクロスとポンティアック・グランプリを生産しているゼネラルモーターズのオシャワ第2工場（カナダ・オンタリオ州）が2年連続でゴールド賞を、トヨタのジョージタウン工場（米国・ケンタッキー州）とダイムラー・クライスラーのウィンザー工場（カナダ・オンタリオ州）が同率でシルバー賞を受賞した。トヨタジョージタウン工場はトヨタ・アパロン、カムリ、ソラーラ（クーペ/コンバーチブル）を生産、ダイムラー・クライスラーウィンザー工場はパシフィカ、タウン&カントリー、キャラバン、グランド・キャラバンを生産している。

調査結果の詳細は、J.D. パワー・コンシューマーセンターに掲載している（英語のみ）。[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)

<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](http://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&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](http://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](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

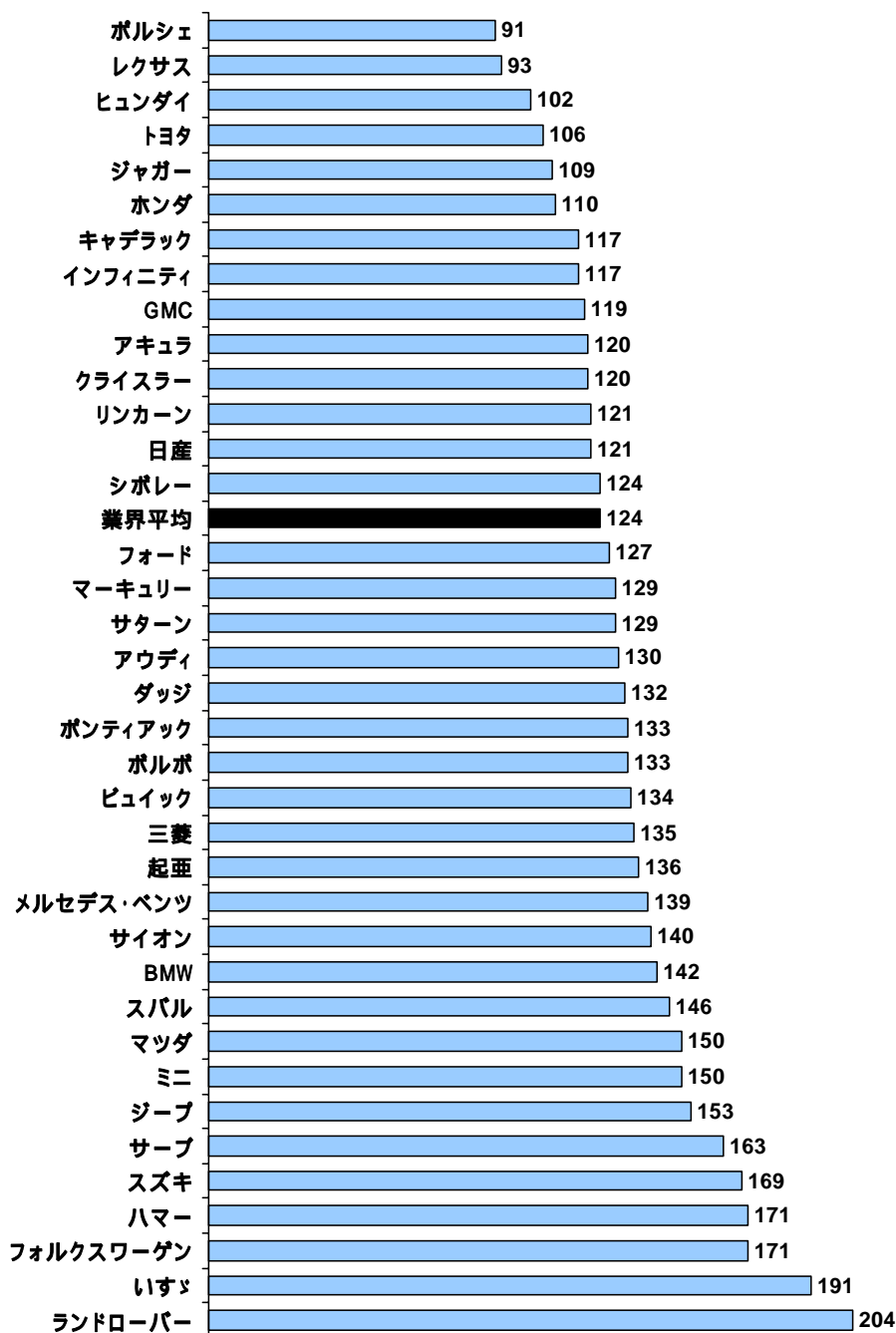
<ご注意>

**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 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>(IQS)

## ブランド別ランキング 100台当りの不具合指摘件数

単位:PP100



注) 調査内容の変更により、2006年IQSスコアは昨年までの結果とは比較できません。スコアは四捨五入後の数値。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<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 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## セグメント別ランキング トップ3モデル 乗用車セグメント

サブ・コンパクト	ラージ・プレミアム
第1位: 起亜 リオ/リオ シンコ(同率) スズキ エリオ(同率) サイオン xA	第1位: レクサス LS 430 アウディ A8 BMW 7シリーズ
コンパクト	プレミアム・スポーティー
第1位: トヨタ カローラ ヒュンダイ エラントラ ホンダ シビック	第1位: レクサス SC 430 ボルシェ 911 シボレー コルベット(同率) メルセデス・ベンツ SLクラス(同率)
コンパクト・スポーティー	ミッドサイズ・スポーティー
第1位: マツダ MX-5 ミアータ ヒュンダイ ティブロン サイオン tC	第1位: トヨタ ソラーラ フォード マスタング シボレー モンテカルロ
コンパクト・プレミアム・スポーティー	ミッドサイズ
第1位: ボルシェ ケイマン ホンダ S2000 ボルシェ ボクスター	第1位: トヨタ カムリ ホンダ アコード ヒュンダイ ソナタ
エントリー・プレミアム	ラージ
第1位: レクサス IS 250/IS 350 リンカーン ゼファー アキュラ TL	第1位: ボンティアック グランプリ ヒュンダイ アゼラ 日産 マキシマ
ミッドサイズ・プレミアム	
第1位: レクサス ES 330 インフィニティ Mシリーズ(同率) ジャガー Sタイプ(同率)	

調査結果の詳細は、  
J.D. パワー・コンシューマーセンター ([www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)) をご参照下さい。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<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 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## セグメント別ランキング トップ3モデル ライト・トラック / マルチ・アクティビティ・ビークル (MAV) セグメント

コンパクト・MAV	ラージ・プレミアム・MAV
第1位: ヒュンダイ ツーソン ホンダ CR-V 日産 エクステラ	第1位: レクサス LX 470 リンカーン マーク LT ハマー H2
ミッドサイズ・MAV	ラージ・ピックアップ
第1位: トヨタ ハイランダー ビュイック レインナー トヨタ 4ランナー	第1位: シボレー シルベラード LD シボレー シルベラード HD (同率) GMC シエラ HD (同率)
ラージ・MAV	ミッドサイズ・ピックアップ
第1位: トヨタ セコイア GMC ユーコン シボレー タホ	第1位: フォード レンジャー ホンダ リッジライン (同率) スバル バハ (同率)
ミッドサイズ・プレミアム・MAV	バン
第1位: レクサス GX 470 ボルボ XC70 レクサス RX 330/RX 400H	第1位: クライスラー タウン & カントリー GMC サパナ ダッジ キャラバン

調査結果の詳細は、  
J.D. パワー・コンシューマーセンター ([www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)) をご参照下さい。

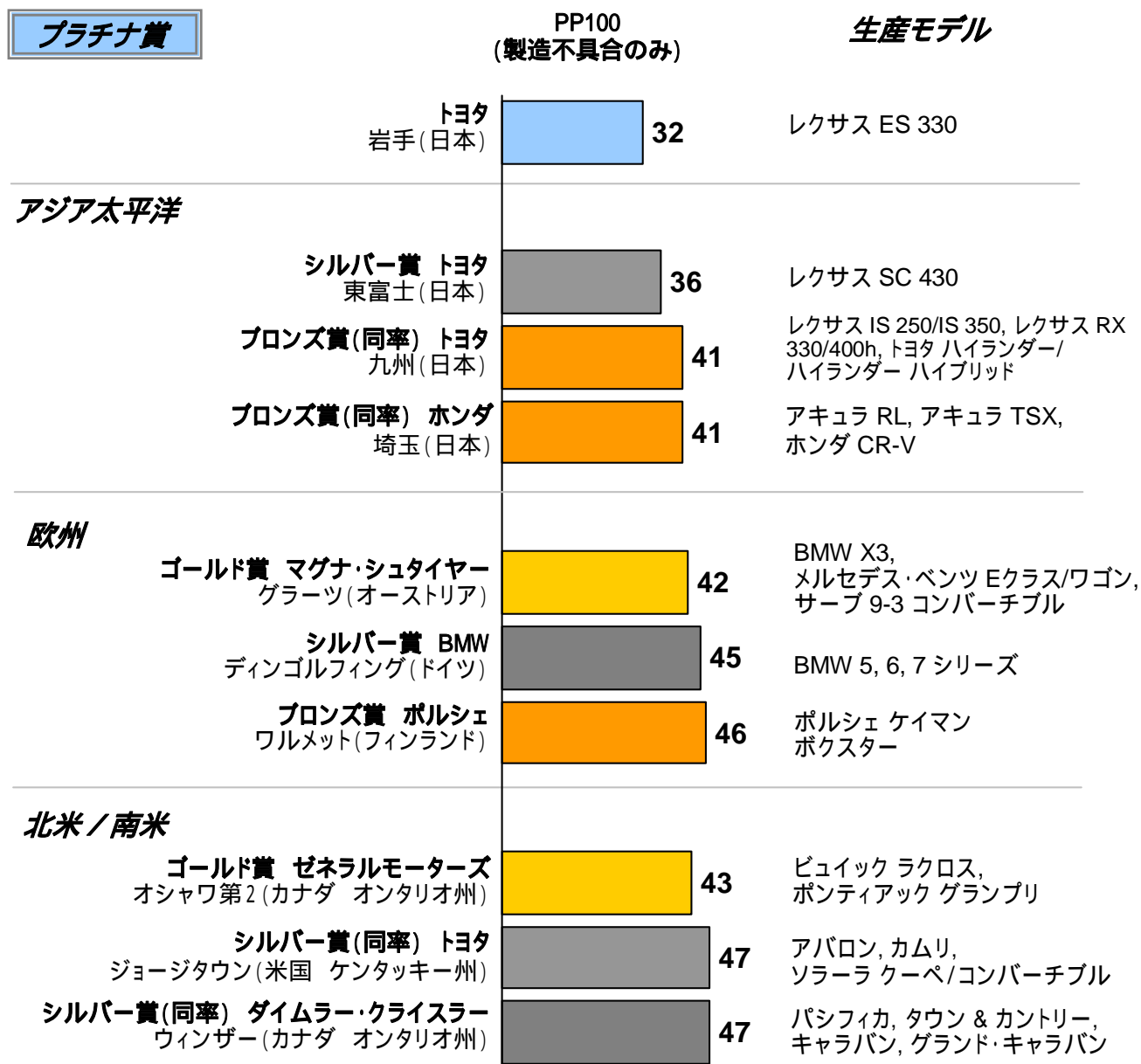
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車初期品質調査<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 2006年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。