

## Press Release

報道用資料

2006年4月17日

### マリンエンジン顧客満足度で、PCM、ホンダ、マーキュリー、マークルーザーが第1位

#### 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査

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年米国マリンエンジン競争力情報調査の結果を発表した。

当調査は、ボートに搭載されているマリンエンジン（船外機、船内外機、船内機）に対する顧客満足度および製品品質を調べるものである。

顧客満足度は、「始動性」、「巡航時の静粛性」、「信頼性」、「燃費」、「シフトチェンジの操作性」、「エンジンの排ガス」の6つのファクターにおけるユーザー評価から総合満足度を算出する（1,000ポイント満点）。

品質については、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 PP100：Problems per 100 Engines、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）。

今回の調査は、2004年6月から2005年5月に新艇を購入した米国の消費者に対して、2005年9月から2005年10月にかけて郵送調査を実施し、12,255人から回答を得た。11ブランドの2004年型および2005年型モデルが対象となっている。

#### エンジン関連の不具合指摘が減少

今回の調査では、4つの各エンジンセグメントにおいて、PCM、ホンダ、マーキュリー、マークルーザーが顧客満足度ランキングで第1位になった。マーキュリーとマークルーザーはマーキュリーマリン社のブランドだが、両ブランド共、顧客満足度および品質の両方において大幅な向上を遂げ、セグメント別の顧客満足度ランキングでは第1位となった。同社は品質と顧客サービスを改善することに力を入れているが、2ブランドが共に顧客満足度ランキング・トップとなったことは、企業が真剣に顧客の意見に耳を傾け確実に対応をすることによって前向きな変化が起こるということを示している。

エンジンセグメント別の顧客満足度ランキング上位各社については以下のとおりである。

#### EFI（電子制御式燃料噴射）船内機セグメント：

顧客満足度第1位はプレジャークラフト・エンジン・グループ（PCM）だった。PCMは品質、顧客満足度共に昨年より大幅に向上している。顧客満足度では6つのファクター全てで評価が高く、満足度スコアは今回の調査で最も高い924ポイントを獲得した。品質面では、不具合指摘件数の当セグメントの平均が51.6PP100だったのに比べ、PCMは25.0PP100だった。顧客満足度第2位にはインドマーが入った。

#### 4ストローク EFI 船外機セグメント：

ホンダが913ポイントで2年連続顧客満足度第1位となった。ホンダは「巡航時の静粛性」と「信頼性」に関する満足度が非常に高かった。また、不具合指摘件数では、当セグメントの平均の64.4PP100に対して、ホンダは38.4PP100だった。顧客満足度第2位はヤマハだった。

## 2ストロークDI（直接噴射式）船外機セグメント：

顧客満足度第1位はマーキュリーで、昨年から大幅に改善しスコアは893ポイントだった。マーキュリーは品質と顧客満足度の両方で評価が高く、特に大型モデル（225馬力以上）において顕著だった。顧客満足度第2位はヤマハだった。品質はマーキュリーと同程度だったが、顧客満足度ではわずかに下回った。

## EFI 船内外機セグメント：

マークルザーが847ポイントを獲得し、顧客満足度第1位にランクされた。品質面ではトランсмисシオンと下部ユニットが改善され、顧客満足度と品質の両方で高い評価を得ている。

## 他の調査結果のまとめ：

品質面では、2005年の調査と比較して全般的にエンジン関連の不具合指摘が減少している。EFI（電子制御式燃料噴射）船内外機エンジンでは、不具合指摘の平均が85.1PP100で、2005年の97.7PP100から大幅に減少した。また船外機エンジンにおいては、全体的に品質面の改善が見られた。4ストロークEFI船外機の不具合指摘は2005年から5.3PP100減少している。

顧客満足度は依然としてEFI船内機が最も高く、次いで、4ストロークEFI船外機と2ストロークDI船外機が僅差で続いている。顧客満足度が最も低かったのは、昨年に引き続き、EFI船内外機だった。EFI船内外機は主に小型モーターボートと高速クルーザーに搭載されている。

また、4ストロークEFI船外機と2ストロークDI船外機を搭載したフィッシング用ボート、平底ボート、バスボートではエンジンと推進力の特性が向上している。一方で船外機、船内外機、船内機問わずキャブレター式エンジンは評価が低く、全体的なボート所有体験の満足度にマイナスの影響を与えている。

船外機では、4ストロークEFI船外機が依然として品質と満足度の両面で最も評価が高い。しかし、2ストロークDI船外機も2005年に大幅な向上を遂げている。また、2ストロークEFI船外機が向上しているが、一方で4ストロークキャブレター式船外機の評価が下がり、その結果、4ストロークキャブレター式船外機は、もはや2ストロークEFI船外機よりも優れているとはいえなくなっている。4ストロークエンジンの2つの技術であるキャブレター式とEFIの格差は、これまでで最も大きくなっている。

4ストロークEFI船外機と2ストロークDI船外機はいずれも評価が高いが、ユーザーのニーズは異なっている。4ストロークEFI船外機は静粛性、低排ガス、信頼性において非常に高い評価を得ている。一方、2ストロークDI船外機のユーザーは、これらの特性も重視しているが、DI特有の優れた加速力と最高速度により重みをおいている。2ストロークDI船外機は多数のバスボートに搭載されている。

また、3つエンジンクラス（船外機、船内機、船内外機）全てで昨年の調査に比べて不具合指摘件数が減少しているが、そのうち顧客満足度が向上していたのは船外機エンジンだけで、船内機と船内外機の顧客満足度はわずかに低下している。

メーカーは、顧客満足度向上のため技術面で様々なアプローチを考える必要があるだろう。一時的にせよ、業界の市場は成熟しており、各社は今後、自社の競争力をさらに高めるよう努めることが重要となる。米国ではボートを初めて購入する人の割合が減少している。そのような中、消費者をボートに引き付け、乗り続けてもらうためには、優れたエンジンの生産がカギとなるだろう。

### <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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

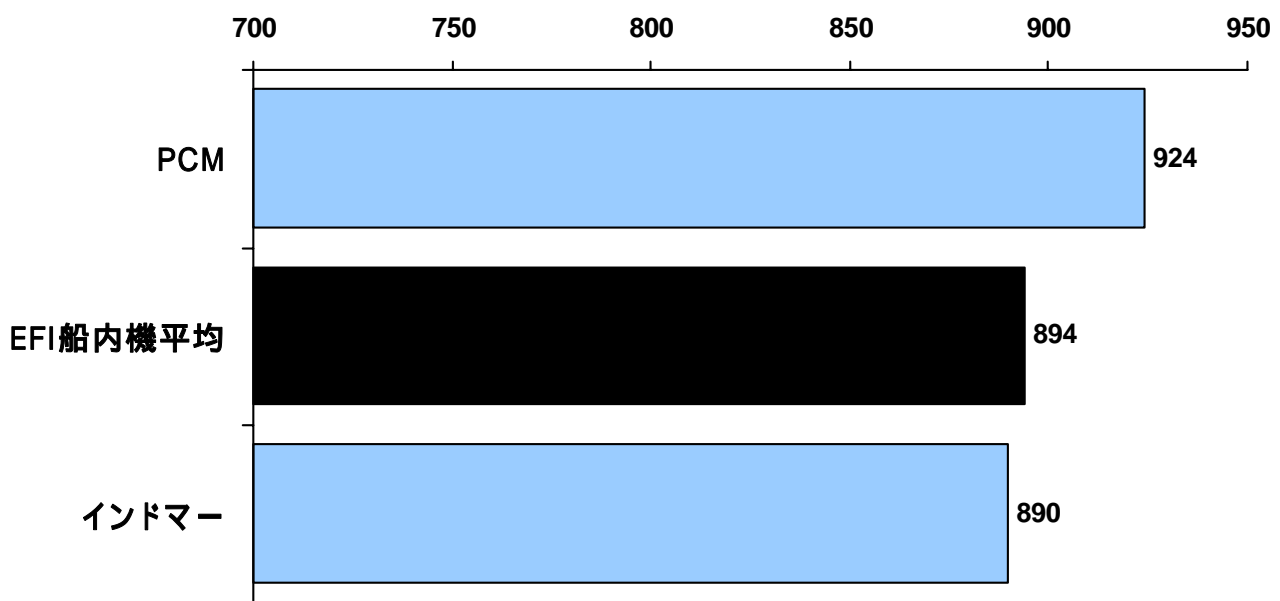
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度 EFI船内機エンジンセグメント (1,000ポイント満点)



注) マリン・パワー、マークルーザー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。

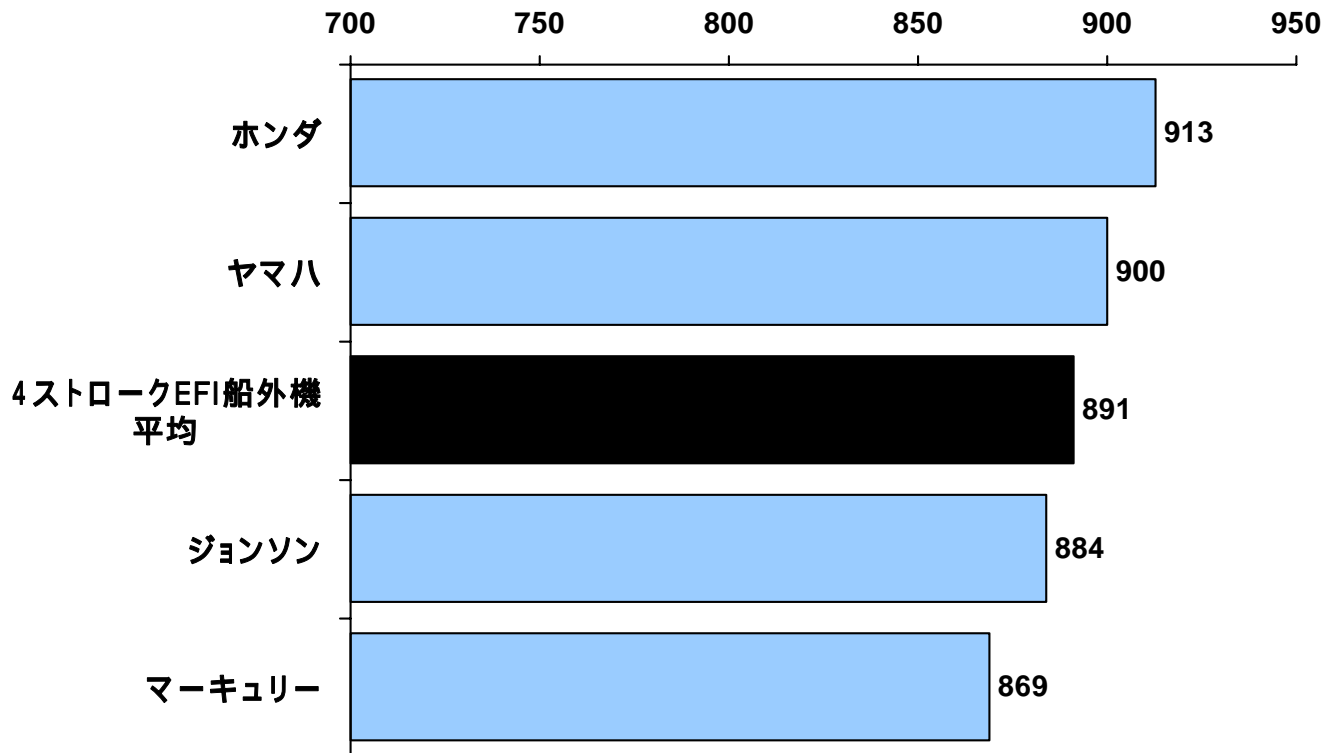
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

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年米国マリンエンジン競争力情報調査<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 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度 4ストロークEFI船外機エンジンセグメント (1,000ポイント満点)



注) スズキ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。

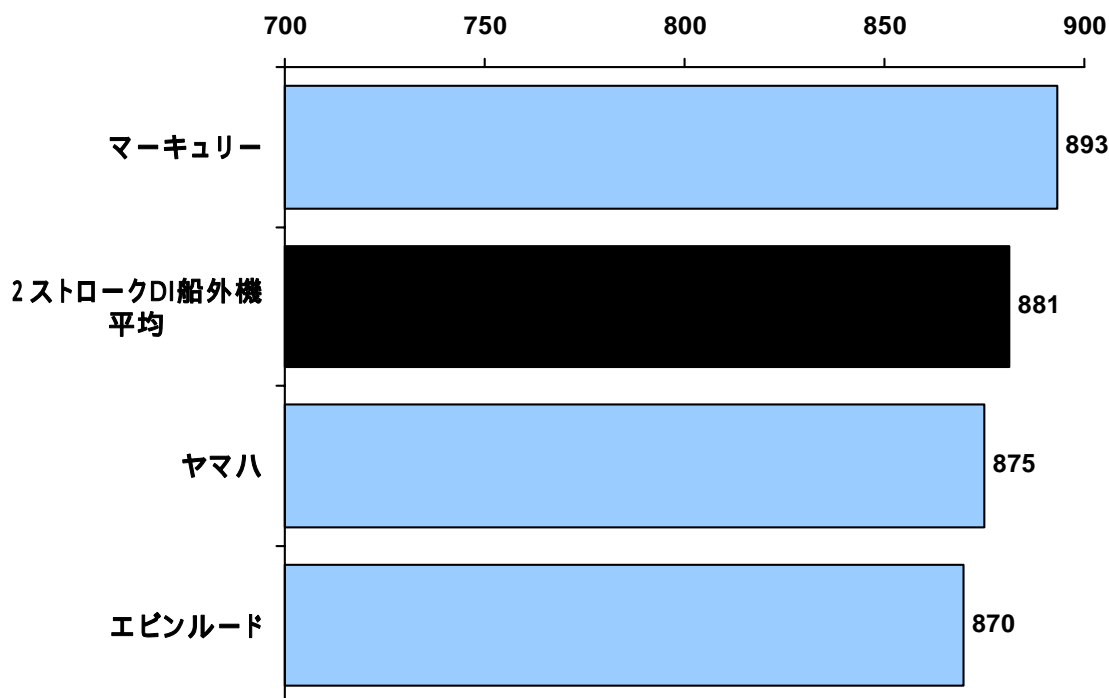
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

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年米国マリンエンジン競争力情報調査<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 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度 2ストロークDI船外機エンジンセグメント (1,000ポイント満点)



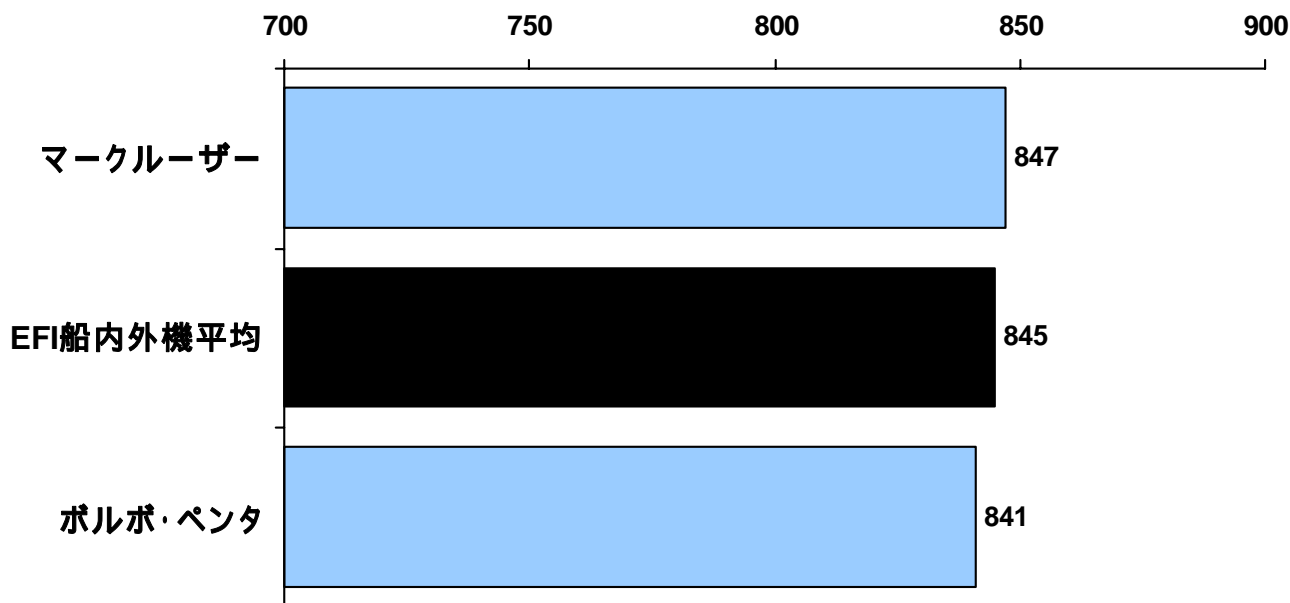
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

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年米国マリンエンジン競争力情報調査<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 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度 EFI船内外機エンジンセグメント (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国マリンエンジン競争力情報調査<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年米国マリンエンジン競争力情報調査<sup>SM</sup> ) を明記してください。