

## Press Release

報道用資料

2006年8月11日

### 米国の自動車耐久品質、高級車ブランドと大衆車ブランドの格差が大幅に縮小

#### 2006年米国自動車耐久品質調査(VDS)

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年米国自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）の結果を発表した。

当調査は新車購入後3年が経過した時点での車の耐久品質について調べるもので、車両性能分野別に「走行性能分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」など9つのカテゴリーについて、実際に経験した不具合をユーザーに指摘してもらう。今回は2003年型車を新車から乗っている乗用車およびライト・トラックのユーザーを対象とし、47,620人から回答を得た。

VDS スコアは100台当たりの不具合指摘件数によって算出され、スコアが低いほど耐久品質が高いと判断する（単位はPP100：Problems per 100 Vehicles）。

#### レクサスとトヨタが4つの各セグメントでトップ、ホンダは3つのセグメントでトップ

高級車ブランドと大衆車ブランドの耐久品質の格差が過去4年間で半分まで縮小されていることがわかった。その差は業界平均 VDS スコアで見ると、2003年に31PP100だったものが今年の調査では15PP100となっている。大衆車ブランドの耐久品質は主に、顧客満足度に大きな影響を与える走行性能とエンジン・トランスミッションの二つの分野で向上している。

高級車ブランドと大衆車ブランド間の耐久品質の格差縮小は、多数の大衆車ブランドが上位にランキングされた結果に現れている。高級車ブランドとしてはレクサス（12年連続第1位）とキャデラック（第4位）がブランド別ランキングの上位5ブランドに入ったが、残りの3ブランドは大衆車ブランドだった。マーキュリーが第2位、プイックが第3位、トヨタが第5位に入った。

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）の自動車品質調査のディレクター、ニール・オズは「耐久品質の改善は少量生産の高級車ブランドに留まらず、業界全体で進んでいる。いまや大量生産の大衆車ブランドでも、高級車ブランドが得意とする高い品質を実現するための基盤が築き上げられている。このことは、消費者が比較的安価で高品質の中古車を手に入れることができることを意味している。また、耐久品質で高い評価を得た車はそうでなかった車に比べ、下取り価格を高く維持できる。これは買い替えを考えている消費者には良いことだ」と述べている。

耐久品質が高いことはメーカーにとって特に利益が大きい。中古車価格が高くなることに加え、耐久品質が高いブランドは顧客のロイヤルティも高くなり、他者への推奨意向や再購入の意向が強くなる。さらに、耐久品質が平均以下のブランドに比べて販売台数も増える。J.D. パワーのパワー・インフォメーション・ネットワーク\*のデータによると、以前購入したブランドを再購入したロイヤルティの高い顧客に対する売上は、新規顧客のそれより1回の売上につき平均250ドル多い。また不具合指摘件数の多い車はブレーキパッドやブレーキローター、バッテリーなど部品の不具合が多く、保証期間内にこのような不具合が起こるとメーカーのコストが増えることになる。

「顧客の知覚にもとづく耐久品質は顧客満足に多大な影響を及ぼすため、メーカーにとっては無視できない問題だ。中古車価格、他者への推奨意向や再購入意向、部品交換の点から見て、耐久品質はメーカーの利益に直接影響を与える」（ニール・オズ）

セグメント別ランキングでは、レクサス、トヨタ、ホンダのモデルが優勢だった。レクサスは4セグメントでトップになった。トップとなったモデルは、GS 300/GS 430（ミッドサイズ・プレミアムカー）、LS 430（ラージ・プレミアムカー）、SC 430（プレミアム・スポーティーカー）、GX 470（ミッドサイズ・プレミアム MAV）である（括弧内はセグメント名）。

トヨタも4セグメントでトップに立った。トップとなったモデルは、エコー（サブ・コンパクトカー）、RAV4（コンパクト MAV）、ハイランダー（ミッドサイズ MAV）、タンドラ（ラージ・ピックアップ）だった。

ホンダは3セグメントでトップとなった。シビック（コンパクトカー）、S2000（コンパクト・プレミアム・スポーティーカー）、オデッセイ（バン）である。その他8つのセグメントでは、アキュラ、ビュイック、キャデラック、シボレー、フォード、マツダ、マーキュリー、GMCのモデルがセグメント第1位だった。

ミニと起亜は今年も業界平均以下のランキングではあったが、昨年と比較して最も改善したブランドだった。2005年からVDS調査の対象となったミニは、昨年より103PP100（27%）改善した。起亜はここ3年間で、他のブランドと比べて2倍の向上を遂げ、昨年からは87PP100（22%）改善している。

今回の調査結果の詳細は、J.D. パワー コンシューマーセンターで入手できる（英語のみ）。[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)

\* パワー・インフォメーション・ネットワーク（Power Information Network）

北米の自動車ディーラーの車両販売に関するデータを毎日収集する仕組みで、自動車産業に関わる多くの人々の意思決定を行う際の情報源として活用されている。

<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](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、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

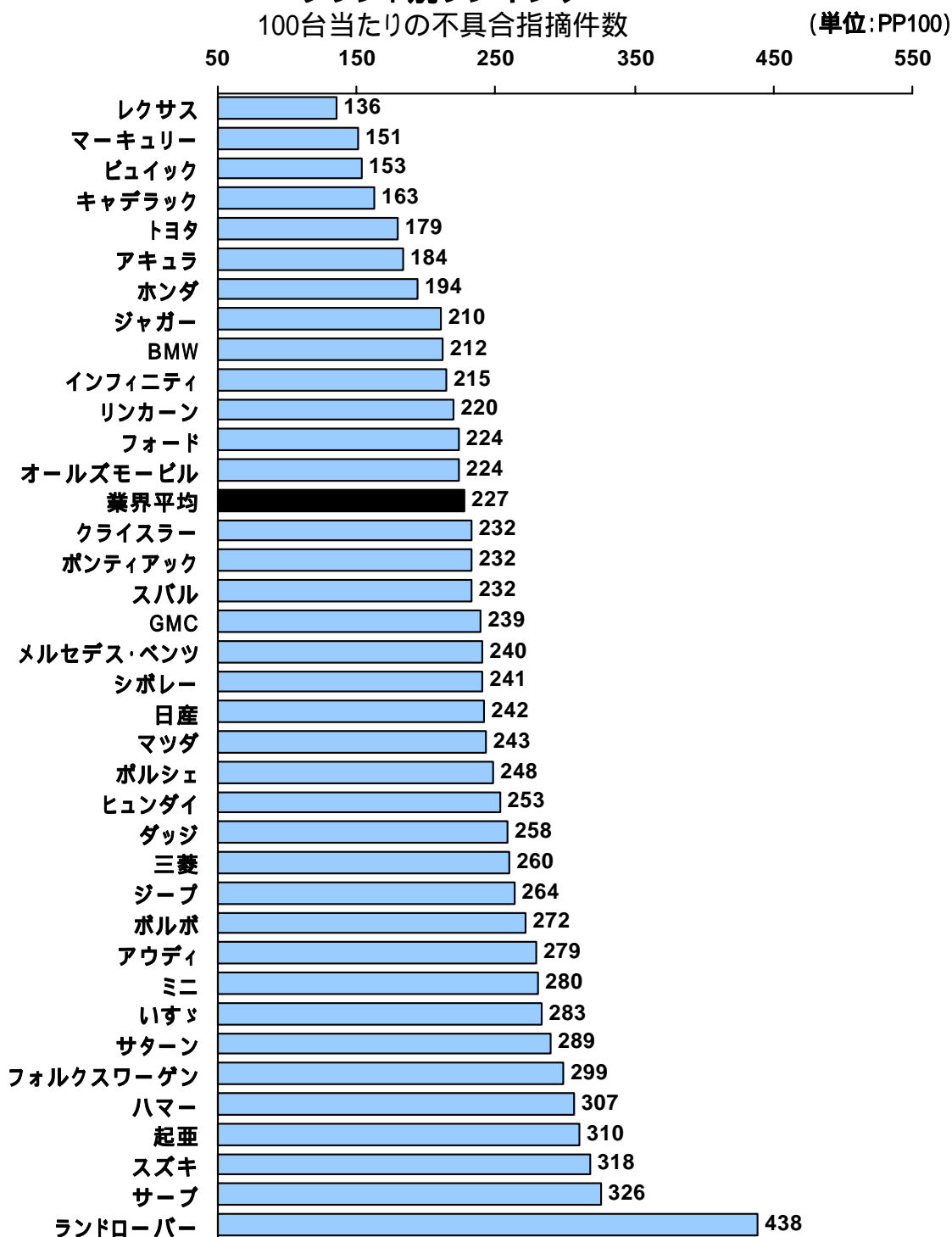
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)

## ブランド別ランキング



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)

## 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	コンパクト・プレミアム・スポーティー
第1位: トヨタ エコー ヒュンダイ アクセント 起亜 リオ/リオ シンコ	第1位: ホンダ S2000 BMW Z4 メルセデス・ベンツ SLKクラス
コンパクト	エントリー・プレミアム
第1位: ホンダ シビック トヨタ カローラ トヨタ プリウス	第1位: アキュラ CL インフィニティ I35 (同率) レクサス IS 300/IS 300 スポーツクロス(同率)
コンパクト・スポーティー	ミッドサイズ・プレミアム
第1位: マツダ ミアータ トヨタ MR2 スパイダー トヨタ セリカ	第1位: レクサス GS 300/GS 430 アキュラ RL レクサス ES 300
ミッドサイズ・スポーティー	ラージ・プレミアム
第1位: シボレー モンテカルロ トヨタ ソラーラ フォード マスタング	第1位: レクサス LS 430 キャデラック ドゥビル リンカーン タウンカー
ミッドサイズ	プレミアム・スポーティー
第1位: ビュイック センチュリー ビュイック リーガル マーキュリー セーブル	第1位: レクサス SC 430 シボレー コルベット フォード サンダーバード
ラージ	
第1位: マーキュリー グランドマーキー フォード クラウンビクトリア ビュイック パークアヴェニュー	

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年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)

## 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	ミッドサイズ・プレミアム MAV
第1位: トヨタ RAV4 スバル フォレスター ホンダ CR-V	第1位: レクサス GX 470 レクサス RX 300 インフィニティ FXシリーズ
ミッドサイズ MAV	ラージ・プレミアム MAV
第1位: トヨタ ハイランダー ホンダ パイロット ビュイック ランデブー	第1位: キャデラック エスカレード EXT レクサス LX 470 キャデラック エスカレード/エスカレード ESV
ラージ MAV	
第1位: GMC ユーコン/ユーコン XL シボレー サバーバン トヨタ セコイア	
ラージ・ピックアップ	
第1位: トヨタ タンドラ フォード F-150 LD フォード F-250/F-350 スーパーデューティ	
ミッドサイズ・ピックアップ	
第1位: フォード レンジャー スバル バハ トヨタ タコマ	
バン	
第1位: ホンダ オデッセイ オールズモービル シルエット シボレー エクスプレス(同率) ポンティアック モンタナ(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年米国自動車耐久品質調査<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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。