

## Press Release

報道用資料

2007年3月5日

**マレーシア市場の新車の初期品質が3年連続して改善****2006年マレーシア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年マレーシア自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査はマレーシアの新車ユーザーを対象に、購入後2～6ヶ月間における車両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不具合135項目について、実際に経験したもの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。

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。4回目となる今回は2005年12月から2006年6月の間に新車を購入した人を対象に、2006年6月から8月にかけて面接調査を実施し、2,500人以上から回答を得た。調査対象となったのは、13ブランド43モデルである。

**トヨタ、ホンダ、プロドゥア、イノコムがセグメント別ランキングでトップ**

マレーシア市場における新車の初期品質が3年連続で改善していることがわかった。当調査を初めて実施した2003年との比較では33%の改善となったが、品質改善に伴って品質に対する顧客の期待も上がっている。そのような中、引き続き同様の改善率を保つのは非常に難しいことといえる。

カテゴリー別に見ると、9つのカテゴリーのうち6つで前年（2005年）から不具合指摘件数が減少した。それらのカテゴリーは「走行性能分野」、「装備品分野」、「トランスミッション分野」、「内装分野」、「空調関係分野」、「外装分野」である。

ガソリン価格の上昇により燃費に対する顧客の期待が高まる中、「燃費が悪すぎる」が不具合項目別の指摘件数上位10位内に入った。また、購入を決めた最も大きな理由として「燃費の良さ」を挙げる顧客が増えた。

セグメント別ランキングのコンパクトカー・セグメントでは、プロドゥア・クリサが136PP100で第1位となった。第2位はプロドゥア・マイヴィ（179PP100）、第3位は今回始めて調査対象となったプロトン・サヴィ（187ポイント）だった。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントでは、トヨタ・ヴィオスが90PP100で3年連続第1位となった。以下、第2位にホンダ・シティ（138PP100）、第3位にプロトン・ウィラ（185PP100）が入った。

ミッドサイズカー・セグメントの第1位は、最近モデルチェンジを行った8世代目のホンダ・シビックだった（115PP100）。第2位は日産・セントラ（121PP100）、第3位にはトヨタ・カローラ・アルティス（133PP100）が入った。

MPV/バン・セグメントでは、イノコム・マトリックス(107PP100)が前年の第2位から第1位に上がった。第2位に136PP100のトヨタ・イノバ、第3位に153PP100のトヨタ・アバンザが入った。

自分のモデルやブランドを知人に「必ず勧める」と回答した顧客は「絶対に勧めない」と回答した顧客に比べて不具合指摘が少なかった。自分のモデルを「必ず勧める」と回答した顧客の不具合指摘件数が平均96PP100だったのに対し、「絶対に勧めない」とした顧客では平均583PP100に増える。マレーシアでは依然として友人や親戚からの情報が新車購入の際の情報源として最もよく利用されている。メーカーはブランドやモデルに対する好意的な口コミ効果を得るために品質の高い車を生産することが重要となる。

<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・マグローヒル・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(NYSE:MHP)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40カ国に280カ所以上の拠点を有し、2006年の売上高は63億ドルにのぼる。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

FAX: 03-4550-8151

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

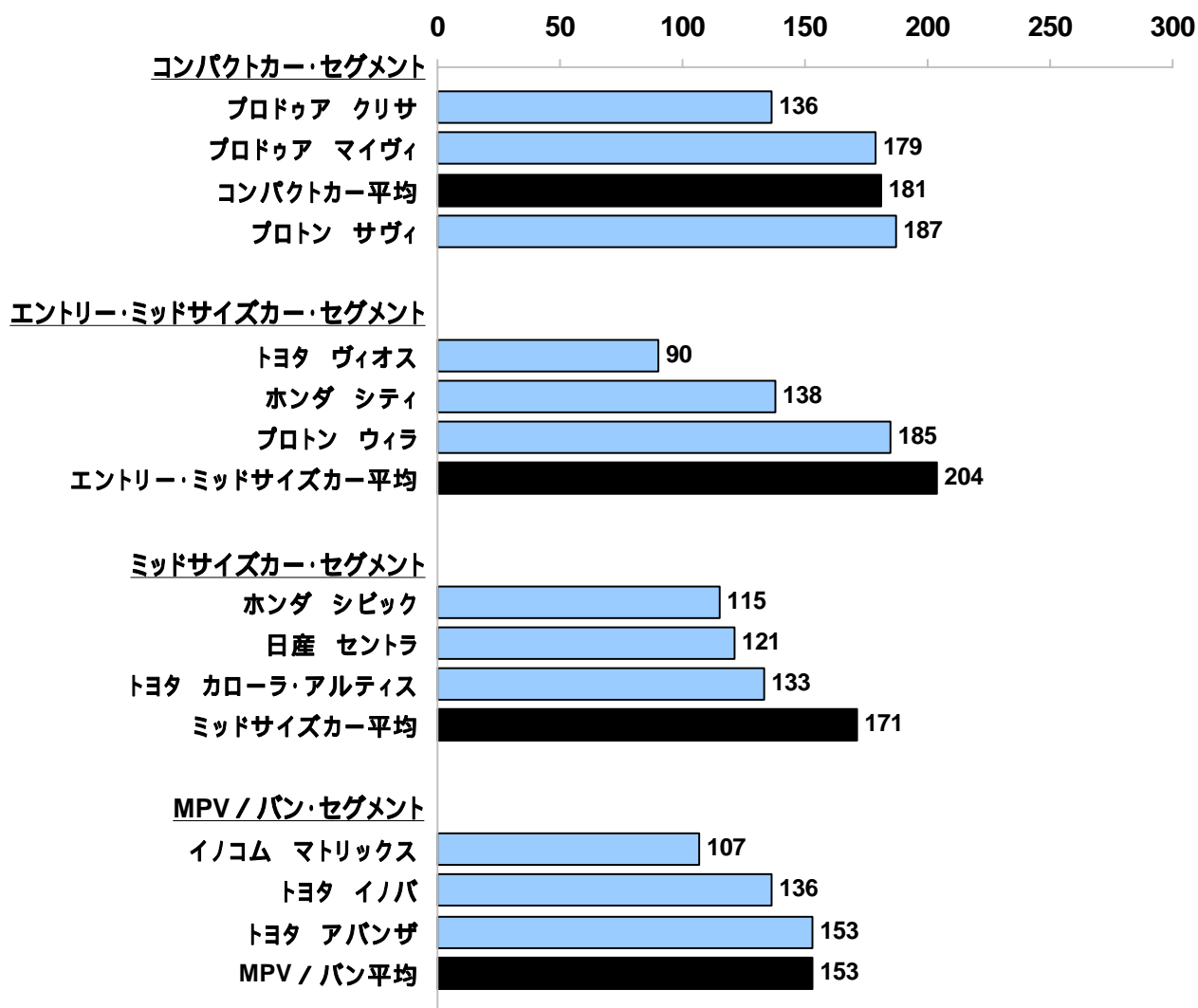
<ご注意>

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 アジア・パシフィック 2006年マレーシア自動車初期品質調査(IQS)<sup>SM</sup>

## セグメント別ランキング トップ3 (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) エントリー・コンパクトカー、プレミアム・コンパクトカー、プレミアム・ミッドサイズカー、SUV、ピックアップ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 2006年マレーシア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 アジア・パシフィック 2006年マレーシア自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記してください。