

Press Release

報道用資料

2007年2月14日

フィリピンの自動車初期品質で、トヨタとホンダのモデルがトップ**2006年フィリピン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年フィリピン自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査はフィリピン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した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。

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」、「トランスミッション分野」、「エンジン分野」である。4回目となる今回は、2005年12月から2006年6月まで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、1,300人以上から回答を得た。

◆新車オーナーの半数以上が購入から半年以内に不具合を経験◆

今回の調査では、半数以上の新車ユーザーが車の購入後6ヶ月以内に何らかの不具合を経験していることがわかった。当調査で不具合を指摘した人の割合は、前年（2005年）の調査では49パーセントだったが、今回は54パーセントに増加している。指摘件数の業界平均も増加し、2005年の102PP100から16件増え118PP100となった。

不具合指摘が最も多かったのは「走行性能分野」で、指摘件数全体の22%を占めた。次に多かったのは「装備品分野」と「オーディオシステム分野」で、それぞれ13%を占めた。詳細項目では2年連続で「燃費が悪すぎる」が最も多く指摘を受けた。

セグメント別ランキングでは、ミッドサイズカーセグメントで、トヨタ・カローラ・アルティスが98PP100をマークし、2年連続で首位に立った。9つのカテゴリーのうち「走行性能分野」、「装備品部門」、「オーディオシステム分野」、「内装分野」の4つで当セグメント中、不具合指摘が最も少なかった。第2位には、ホンダ・シビックが入った（115PP100）。シビックは2006年初めにフルモデルチェンジを行っている。9つのカテゴリーのうち「走行性能分野」など6つで旧モデルから改善している。

SUVセグメントでは、ホンダ CR-V が97PP100で第1位となった。9つのカテゴリーのうち5つで前年からスコアが改善し、特に「空調関係分野」、「オーディオシステム分野」、「エンジン分野」で著しい改善を示した。第2位は市場に新投入されたトヨタ・フォーチュナー（105PP100）で、日産・エクストレイル（106PP100）、フォード・エベレスト（123PP100）がこれに続いた。

ユーザーが不具合を1件でも経験すると、モデルに対する満足感やそのモデルを推奨する意向にマイナスの影響を与えることが明らかになった。不具合を経験しなかった人のうち70%がそのモデルを家族や友人に「必ず推奨する」と答えたのに対して、不具合を1件でも経験した人ではその割合は43%にとどまった。

フィリピンでは、特定のモデルの購入を決める際に他のユーザーからの推奨が非常に重要な要因となっている。半数以上の人（57%）が友人や親戚からの情報を、3分の1近くの人（29%）が同じメーカーの車のユーザーからの情報を重視すると答えている。メーカーは初期品質を高めることによってユーザーの推奨意向を高めることが可能となる。

<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 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（NYSE: MHP）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 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 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

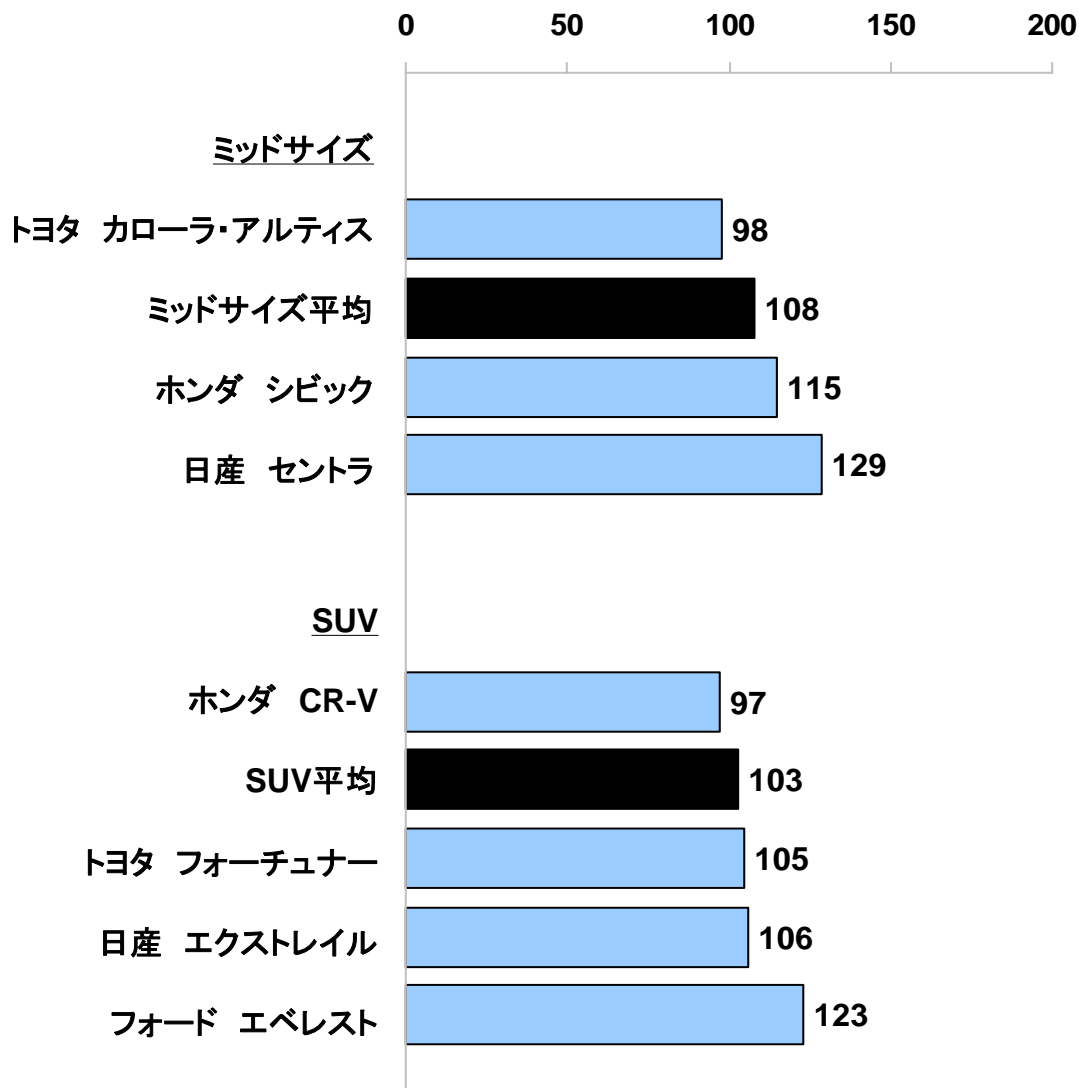
<ご注意>

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 フィリピン自動車初期品質調査SM (IQS)

セグメント別ランキング トップモデル (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) ランキングは、必要サンプル数を満たしたモデルが該当セグメントに3モデル以上あり、少なくともそのうちの1モデルがセグメント平均より良いIQSスコアである車両セグメントのみ実施しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車初期品質調査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年フィリピン自動車初期品質調査SM)を明記してください。