

Press Release

報道用資料

2007年3月23日

南アフリカの新車装着タイヤ顧客満足度、ミシュランが第1位**2006年南アフリカ OE タイヤ顧客満足度調査**

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年南アフリカ OE（Original Equipment）タイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、新車に装着されたタイヤに対する南アフリカのユーザーの満足度を調べるものである。3回目となる今回は2004年10月から2005年9月の間に新車を購入した人を対象に、2006年6月から8月にかけて郵送調査を実施し、7,200人以上から回答を得た。

OE タイヤの総合的な満足度は以下の4つのファクターの複数の詳細項目に対するユーザー評価をもとに算出されている（カッコ内は総合的な満足度に対する各ファクターの影響度）。

- * 品質/耐久性（50%）
- * 乗り心地/ハンドリング（18%）
- * デザイン（16%）
- * グリップ性能（16%）

◆2004年の調査開始以来、業界平均スコアが最高に◆

今回（2006年）の調査における顧客満足度スコアの業界平均は793ポイントとなった。2004年の調査開始以来最も高かった。

メーカー別ランキングではランキング対象となった10メーカーの中で、ミシュランが1,000ポイント満点中839ポイントを得て第1位となった。第2位には10ポイント差でピレリが入った。以下、コンチネンタル（813ポイント）、ヨコハマ（812ポイント）、ブリヂストン（806ポイント）が業界平均以上にランキングされている。

ファクター別に見ると、ミシュランとピレリがそれぞれ2ファクターでランキング対象メーカー中最も高い評価を得た。それらのファクターは、ミシュランは「デザイン」および総合満足度に対する影響度が最も高い「品質/耐久性」、ピレリは「乗り心地/ハンドリング」および「グリップ性能」だった。

また、ミシュランは他のメーカーに比べてユーザーが実際に経験した不具合の数が少なく、さらに再購入意向や知人への推奨意向も高い傾向にある。OE タイヤの満足度の高さは、同じメーカーのタイヤを再購入するかを決める際に重要な要因となる。タイヤ顧客満足度調査を行っているインドや日本、米国など他の市場と同様、南アフリカでもOEタイヤに対する満足度が高いほどOEタイヤ交換の際に同じメーカーのタイヤが好まれる傾向にある。

<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

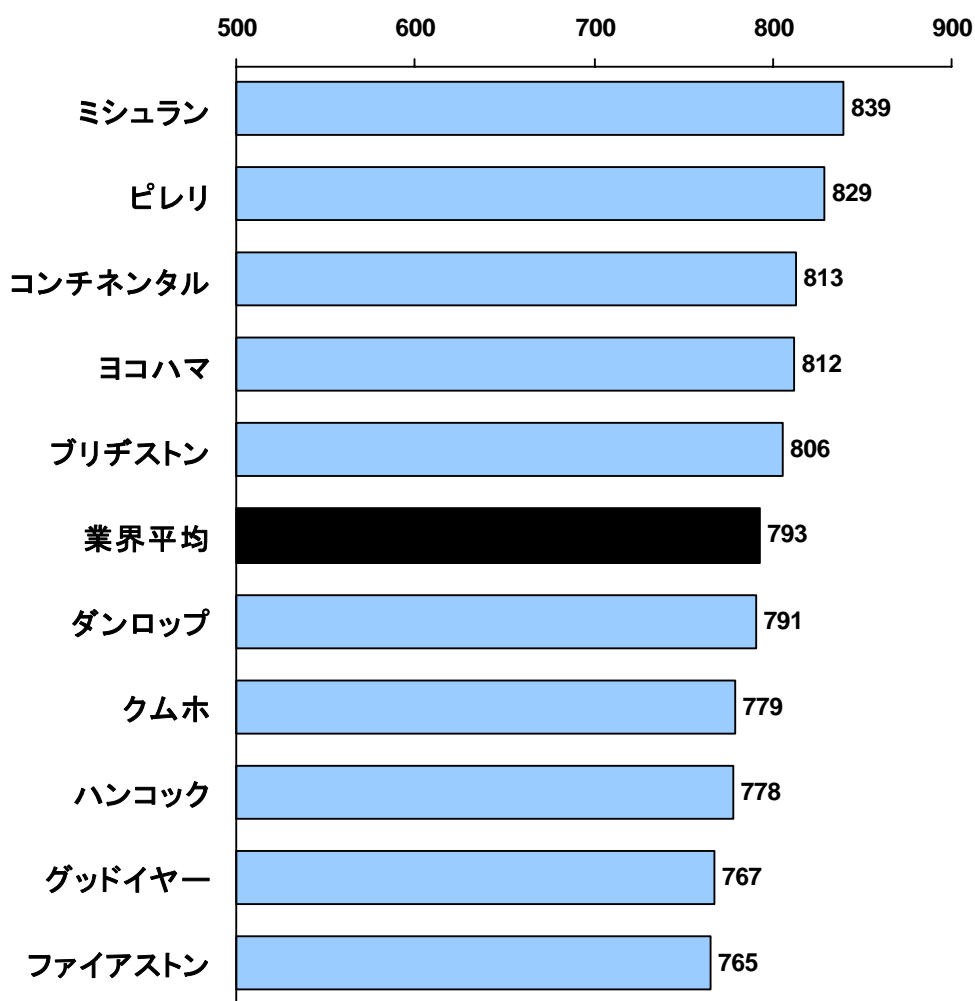
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング
(1,000ポイント満点)



注) トーヨ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。

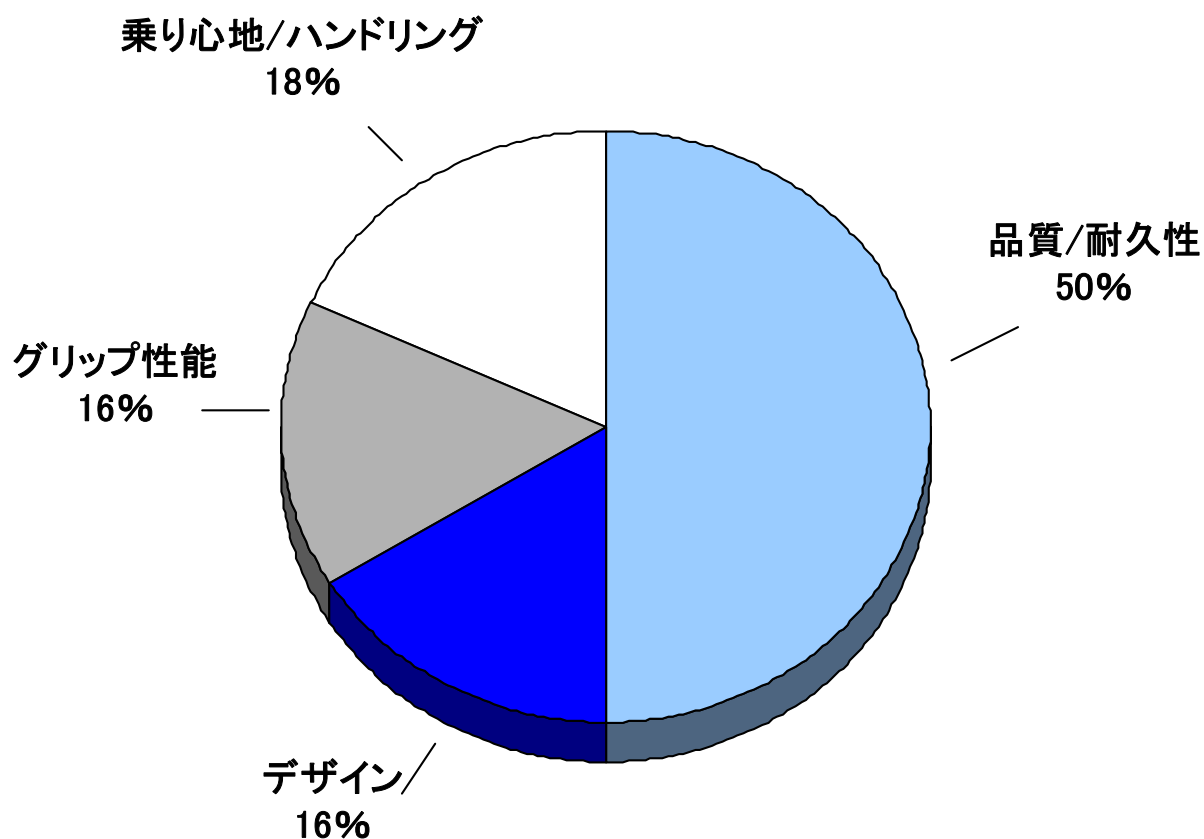
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査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・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカOEタイヤ顧客満足度調査SM) を明記してください。