

Press Release

報道用資料

2007年3月8日

台湾の自動車初期品質調査で、トヨタ・ブランドのモデルが4つのセグメントでトップ

2006年台湾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年台湾自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は台湾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。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。

今回、調査内容を変更し、車両性能別に8つのカテゴリーに分類される200以上の不具合指摘項目について調べることとなった。8つのカテゴリーは「外装分野」、「走行性能分野」、「装備品/コントロール/ディスプレイ分野」、「オーディオ/エンターテインメント/ナビゲーション分野」、「シート分野」、「空調分野」、「内装分野」、「エンジン/トランスミッション分野」である。

9回目となる今回は2006年3月から7月の間に新車を購入した人を対象に、2006年10月から11月にかけて郵送調査を実施し、9,000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47モデルである。

◆日産、レクサス、三菱、ヒュンダイもセグメント・トップに◆

セグメント別ランキングでは、7セグメント中4つでトヨタ・ブランドのモデルが首位に立った。各セグメントで第1位になったモデルは次の通り（カッコ内は不具合指摘件数）。

コンパクトカー・セグメント： 日産・マーチ（431PP100）
 エントリー・ミッドサイズカー・セグメント： トヨタ・ヴィオス（353PP100）
 ミッドサイズカー・セグメント： トヨタ・カローラ・アルティス（321PP100）
 プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント： トヨタ・カムリ（298PP100）
 ラグジュアリーカー・セグメント： レクサス ES（133PP100、当調査対象モデル中最少スコア）
 SUV セグメント： 三菱・ジグラーおよびヒュンダイ・ツーソン（382PP100）
 MPV セグメント： トヨタ・プレビア（379PP100）

台湾の不具合指摘件数の業界平均は412PP100だった。「走行性能分野」に関する不具合の指摘が最も多く、次いで「外装分野」、「エンジン/トランスミッション分野」が多かった。

車の品質が着実に向上していることに伴い、顧客は品質に対してこれまでのような「壊れる」や「動かない」などの製造に起因する不具合だけでなく、「使い勝手が悪い」などの主に設計に起因する不具合にも関心を向けるようになってきている。当調査では今回より、メーカーがより詳細な分析ができるように、不具合指摘項目を製造に起因する「製造不具合」と設計に起因する「設計不具合」のふたつに分類する。

今回の調査結果では、指摘された不具合のうち、60%が「製造不具合」、40%が「設計不具合」だった。また、不具合指摘が多かった顧客では同じモデルを家族や友人に推奨する割合が低いことが明らかになった。

<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

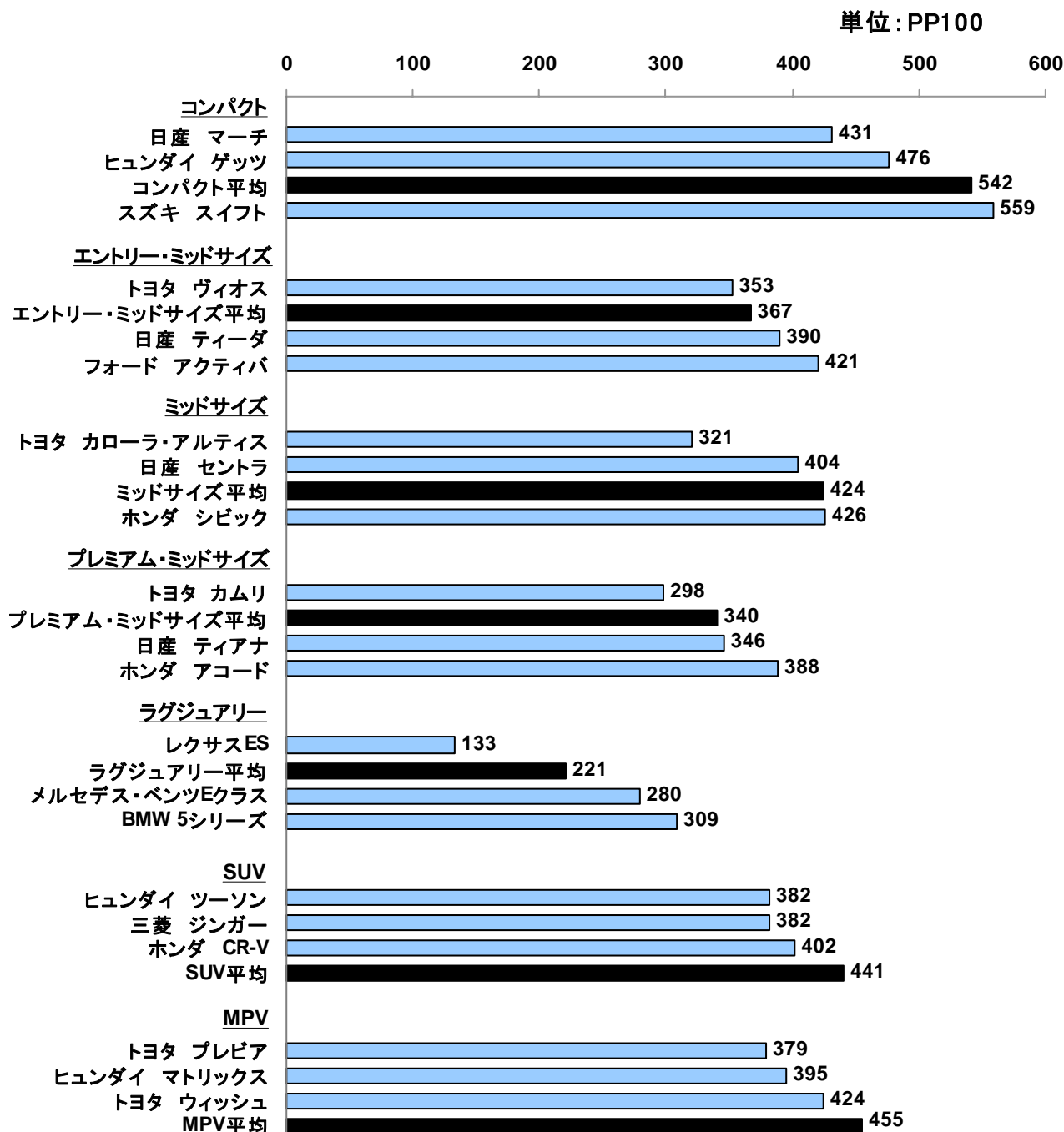
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年台湾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3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)



注: エントリー-SUVセグメント、エントリー・ラグジュアリー・セグメント、プレミアムSUV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年台湾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年台湾自動車初期品質調査SM)を明記してください。