

## Press Release

報道用資料

2007年5月23日

**インドの新車装着タイヤ顧客満足度、MRFが第1位****2007年インドOEタイヤ顧客満足度(TCSI)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、2007年インドOE(Original Equipment)タイヤ顧客満足度(Tire Customer Satisfaction Index、略称TCSI)調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12~18ヶ月経過した車の所有者を対象に、新車装着タイヤに関する顧客満足度を調べるもので、今年で7回目となる。2006年5月から8月にかけて面接調査を実施し、2004年12月から2005年8月の間に新車を購入した2,500人から回答を得た。調査対象車は11メーカーの31モデルにのぼる。

インドにおける新車装着タイヤの総合的な満足度は、5つのファクターにおける詳細項目に関するユーザー評価をもとに1,000ポイント満点でスコア化している。それらのファクターは総合満足度に対する重要度順に「デザイン」(28%)、「耐久性」(27%)、「乗り心地」(16%)、「グリップ性能」(16%)、「ハンドリング」(13%)となっている。

**インドのタイヤ業界全体で引き続き満足度改善**

総合満足度ランキングでは、MRFが昨年から18ポイント増の840ポイントで、調査開始以来5回目の首位に立った(2002年と2003年は同率1位)。ファクター別に見ても、5つのファクター全てにおいて前年から改善が見られ、それぞれについて非常に評価が高かった。顧客の推奨意向やロイヤルティも非常に高く、同じブランドを家族や友人に薦めると回答した割合は、他のどのブランドと比較しても高かった。

第2位はJKタイヤ(822ポイント)、第3位はアポロ(812ポイント)だった。アポロは昨年から34ポイント改善しており、特に「耐久性」と「グリップ性能」の改善が大きかった。

総合満足度スコアの業界平均は前年から12ポイント伸びて801ポイントとなった。業界全体における総合満足度の向上は製品全般における満足度の向上によるところが大きい。特にMRFとJKタイヤは品質改善と新製品の導入によって顧客満足度を改善させた。また、業界全体のファクター別の評価では「外観」と「乗り心地」が高かった。

タイヤメーカーがインドにおいて顧客満足度に対し集中的に取り組んでいることは、過去数年にわたり当調査で着実にスコアを伸ばしていることから明らかだ。新車装着タイヤの顧客満足度が高いほど、交換タイヤの市場における自社の需要を高めることが可能となるだろう。

また、種別に見ると、小型車の所有者は他の車種の所有者に比べ満足度が高いことがわかった。しかし小型車の平均走行距離は業界平均と比較して10%近く少なかった。

<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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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・アソシエー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

F A X： 03-4550-8151

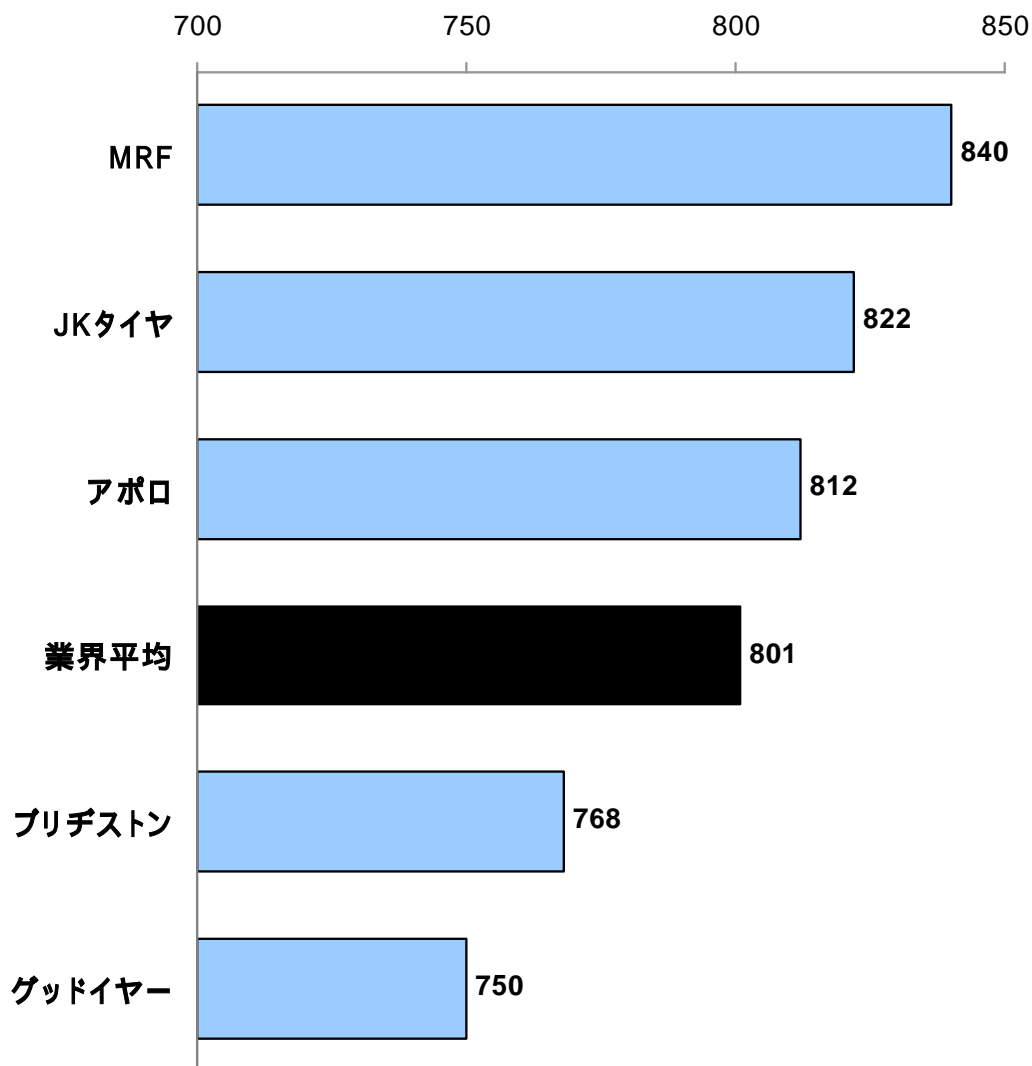
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2007年インドOEタイヤ顧客満足度(TCSI)調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



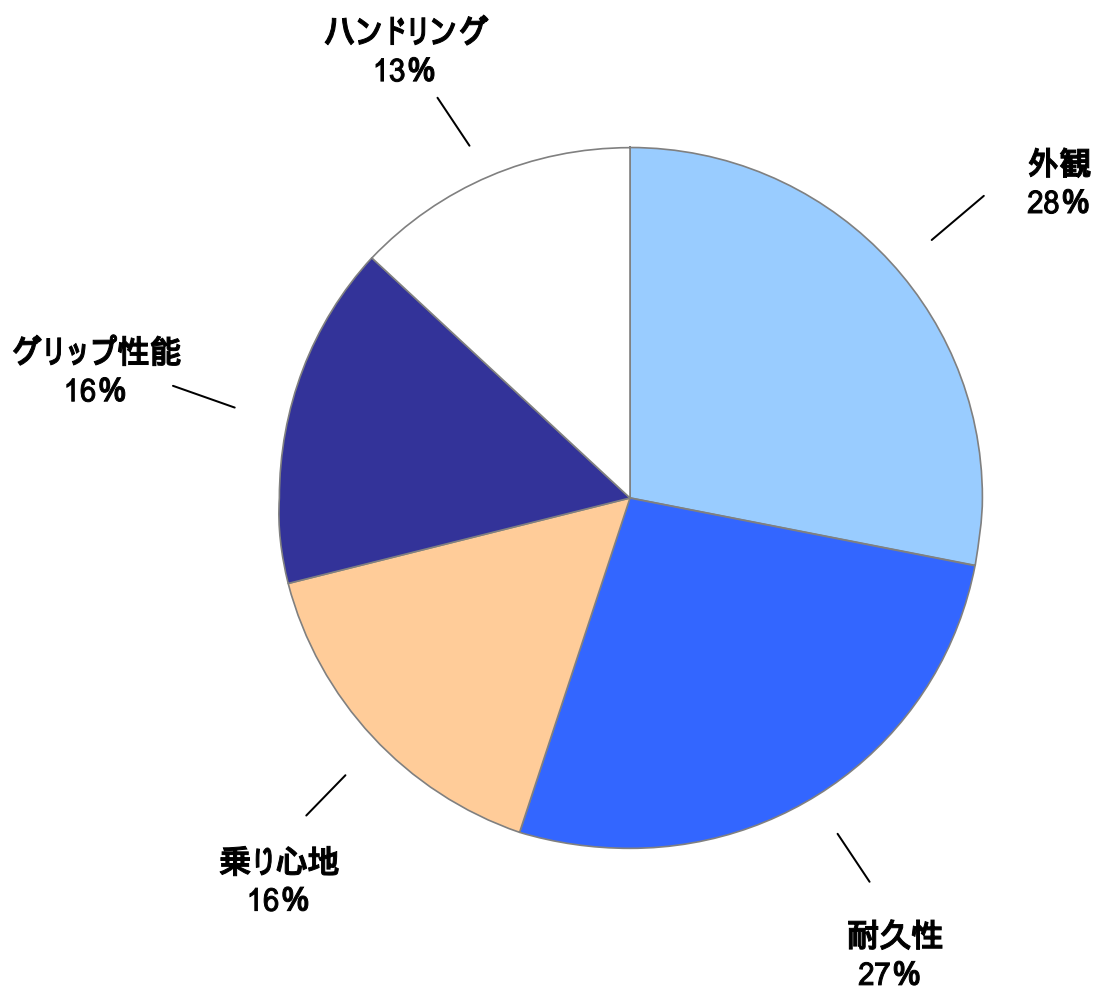
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年インドOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2007年インドOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年インドOEタイヤ顧客満足度(TCSI)調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年インドOEタイヤ顧客満足度調査<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 2007年インドOEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。