

日産・モコが初めて軽自動車初期品質のトップに

2007年日本軽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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 年日本軽自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は軽自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後 2～7 ヶ月における車両の初期品質を調べるものである。性能分野別に 9 つのカテゴリーに分類される 222 の不具合指摘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、「外装分野」、「走行性能分野」、「装備品分野」、「オーディオ分野」、「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」、「その他分野」である。

7 回目となる今年は、2006 年 10 月から 2007 年 3 月の間に軽自動車を新車で購入した人を対象に 2007 年 5 月に郵送調査を実施し、3,979 人から回答を得た。調査対象の車両は 7 メーカー、42 モデルである。今回より調査内容を変更し、不具合指摘項目を次の 2 つに区別している。

- ・「製造不具合」： 「壊れる」や「動かない」など、主に製造に起因するもの
- ・「設計不具合」： 設計仕様がユーザーの期待を満たさないため、「使い勝手が悪い」など、主に設計に起因するもの

「エンジン/トランスミッション分野」の不具合削減が引き続き課題

軽自動車の初期品質は近年、業界全体で順調に品質改善がなされ、当調査における不具合指摘件数も昨年まで減少が見られた。当調査では今年からユーザーからの不具合指摘をさらに幅広く明確に捉えるため、「製造不具合」と「設計不具合」の区別に加えて、調査項目の数を昨年までの 133 から 222 に増やしている。調査内容変更後初の今年の総合 IQS スコアの業界平均は 131PP100 となった。業界全体の不具合指摘件数の内訳を見ると、設計不具合が約半数を占めた。

指摘件数が多い分野は「外装分野」(20.6PP100)と「エンジン/トランスミッション分野」(33.9PP100)だった。これら 2 分野の指摘件数全体に占める割合は高い。特に「エンジン/トランスミッション分野」は、昨年も不具合指摘が集中する傾向にあり、この分野における改善は継続的な課題となっている。

詳細項目別に見ると、製造不具合では「運転席/助手席ドアの開閉不良」(4.1PP100)と「後部座席ドアの開閉不良」(2.9PP100)で指摘件数が多く、そのほとんどはドアの開閉りにくさだった。設計不具合で指摘が多かったのは、「エアコン使用時のエンジンパワー不足」(9.3PP100)と「燃費が悪過ぎる」(5.3PP100)だった。

総合 IQS スコアと推奨意向に関係があることがわかった。不具合指摘が多いと、ユーザーが自分のモデルを知人に推奨する意向が低くなる傾向がある。これは「壊れた・作動しない」という製造不具合だけでなく「不便・使いづらい」という設計不具合を経験した場合でも同様である。現在ではインターネットなどの口コミ情報が他のユーザーの購入や推奨に対する意欲に深く影響する。いかに不具合を無くし品質の高い商品を生み出していくかがメーカーにとって一層重要な課題となっている。

メーカーは実燃費とカタログ燃費の差の縮小を求められている

今年のモデル別ランキングでは、日産・モコが第 1 位となった。日産の軽自動車が当調査のランキングでトップ

に立つのは今回が初めてである。総合 IQS スコアは 83PP100 で、業界平均よりも大幅に低い(-48PP100)。不具合指摘の集中する傾向にある「外装分野」と「エンジン/トランスミッション分野」で不具合指摘が特に少なく、全カテゴリーにわたる初期品質の高さが強みとなっている。

第2位はスズキ・MR ワゴン(93PP100)だった。モコと同様に「外装分野」と「エンジン/トランスミッション分野」での不具合指摘が少なく、これらの分野における品質の優位性が見られた。第3位はホンダ・ライフ(104PP100)、第4位はホンダ・ゼスト(105PP100)、第5位にはスバル・ステラ(121PP100)が入った。

昨年の調査まで見られた新型投入時の大幅な品質向上の傾向は、今年の調査結果には見られなかった。フルモデルチェンジを実施した三菱・eK ワゴン、日産・オットィ、ダイハツ・ムーヴはいずれも業界平均に近い水準にとどまっている。

ガソリン価格の高騰により燃費に対するユーザーの関心が高まりを見せているが、今回の調査では実燃費とカタログ燃費の実態を分析している。それによると、両者間には乖離があり実燃費はカタログ燃費を下回っている。燃費に対するユーザーの期待が高まる中、実燃費とカタログ燃費の差を縮小していくことがメーカーに求められている。

軽自動車市場は年々拡大の一途をたどっていたが、今年は販売台数の拡大に陰りが生じ始め、軽自動車市場の環境は厳しくなっている。そのような中、メーカーが市場を拡大するためには、顧客の購買意欲をかき立てる魅力的な商品を開発することに加えて、高い製品品質を提供することがますます重要となる。そのためには品質に対するユーザーの期待を継続的に把握し、その期待を上回る品質を実現することが鍵となる。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<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 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

FAX: 03-4550-8151

e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

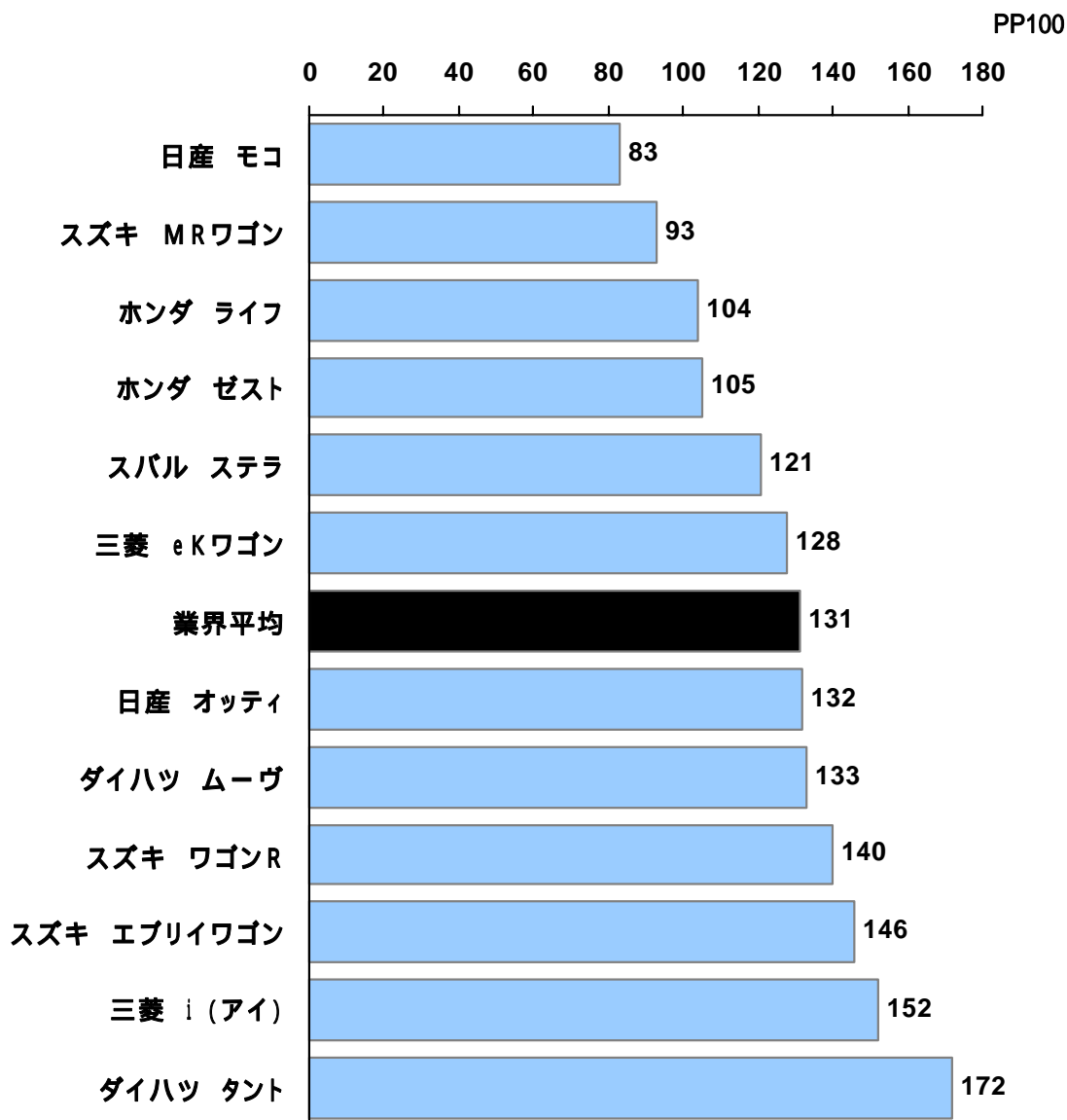
<ご注意>

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 2007年日本軽自動車初期品質調査 (IQS) SM

モデル別ランキング

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本軽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 2007年日本軽自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。