

## Press Release

報道用資料

2007年5月16日

### 冬用タイヤの顧客満足度ランキング、ミシュランが4年連続トップ

#### 2007年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)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年日本冬用タイヤ顧客満足度（Winter Tire Customer Satisfaction Index、略称 W-TSI）調査の結果を発表した。

当調査は冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）に対するユーザーの満足度を測定するもので、今年で4回目の実施となる。調査対象者は、新車・中古車を含む自家用の乗用車（除軽自動車）用スタッドレスタイヤを新品で購入し、昨冬使用した一般消費者である。2007年2月に郵送アンケート方式で調査を実施し、全国の3,540人から回答を得た。

冬用タイヤに対する総合的な満足度は「積雪路面での性能」、「凍結路面での性能」、「一般路面での性能」、「見映え」、「品質/耐久性」の5つのファクターから構成されている。総合満足度スコアは、5つのファクターの詳細評価項目（合計42項目）に対するユーザーの評価をもとに算出している（1,000ポイント満点）。

#### 「凍結路面での性能」が引き続き業界全体の課題

2007年の業界全体の総合満足度スコアは587ポイントとなった。ファクター別の満足度評価では「積雪路面での性能」が5つのファクターの中で最も高く609ポイントだった。一方、最も低かったのは、昨年同様「凍結路面での性能」だった（552ポイント）。タイヤブランドごと、地域ごとに見ても同様の傾向があり、このファクターが引き続き業界全体の課題となっていることがわかった。

当調査では各ファクターの詳細評価項目ごとの満足度評価ならびにファクターの満足度に対する各項目の影響度を明らかにしている。「凍結路面での性能」の詳細評価項目を見ると、発進のスムーズさと止まりやすさ（制動力）に関わる項目が当ファクターの満足度に対する影響度が比較的高いにも関わらず、実際の評価は低水準にあることがわかった。このことから「凍結路面での性能」の満足度を向上させるためには、これらの項目における改善を優先させることが重要と言える。

各詳細評価項目の満足度評価を昨年と比較すると、「積雪路面での性能」のほとんどの項目に低下が見られた。その他のファクターの項目は向上しており、特に「凍結路面での性能」の項目の向上率が全体的に高かった。しかし前述のように「凍結路面での性能」の満足度はいまだ低く、さらなる向上が期待される。

#### ブリヂストンが「凍結路面での性能」でミシュランと並ぶ高い評価

ブランド別ランキングでは、ランキングの対象となった7ブランドのうち、ミシュランが636ポイントで第1位となった。ミシュランのランキング・トップは今回で4年連続となる。またファクター別の満足度評価でも5つのファクターすべてでトップとなっている。

第2位はブリヂストン（606ポイント）だった。すべてのファクターで業界平均を上回り、中でも「凍結路面での性能」ではミシュランと並び対象ブランド中で最も高い評価を得た。また「積雪路面での性能」でも特に高い評価を得ている。

昨年から評価が大幅に向上したブランドはダンロップ、ヨコハマ、トーヨーで、これらのブランドがランキングの第3位から第5位を占めた。ダンロップは「凍結路面での性能」、ヨコハマは「凍結路面での性能」および「一般路面での性能」、トーヨーは「見映え」、「凍結路面での性能」および「品質/耐久性」において昨年から改善している。

当調査では、冬用タイヤの再購入意向（次回の購入時も現在使用中のブランドを選ぶか）を聞いている。再購入意向の高いユーザーの割合は、総合満足度スコアが高くなるほど増加する。特に「必ず選ぶ」という強い再購入意向を示すユーザーの割合は、総合満足度スコアが800ポイント以上では32%で、800ポイント未満のユーザーの割合を大きく上回った。タイヤブランドがユーザーから強いロイヤルティを獲得するためには、満足度の一層の向上が必要である。

冬用タイヤはその性能を積雪路面や凍結路面に特化して開発されてきた。しかし、昨シーズンは稀にみる暖冬のため多降雪地域でも積雪路面や凍結路面の走行比率が減少し、一般路面の走行比率が増加した。タイヤの使用環境は地域によって異なるが、タイヤブランドが多降雪地域と非多降雪地域のユーザーの期待に同時に応えようとするならば、積雪路面や凍結路面での性能のさらなる向上に加え、一般路面での性能でユーザーの期待値を満たす商品開発が重要となる。

<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](http://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](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

FAX： 03-4550-8151

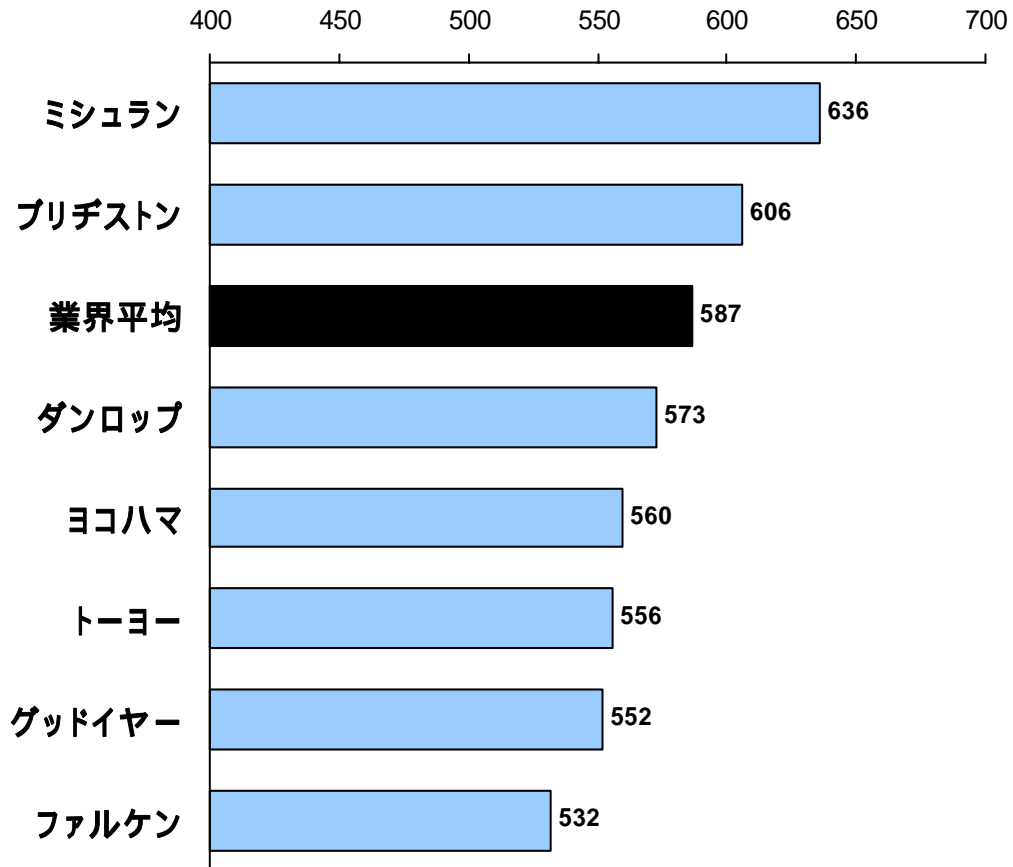
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査<sup>SM</sup>

## タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) オートバックス、ピレリ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。

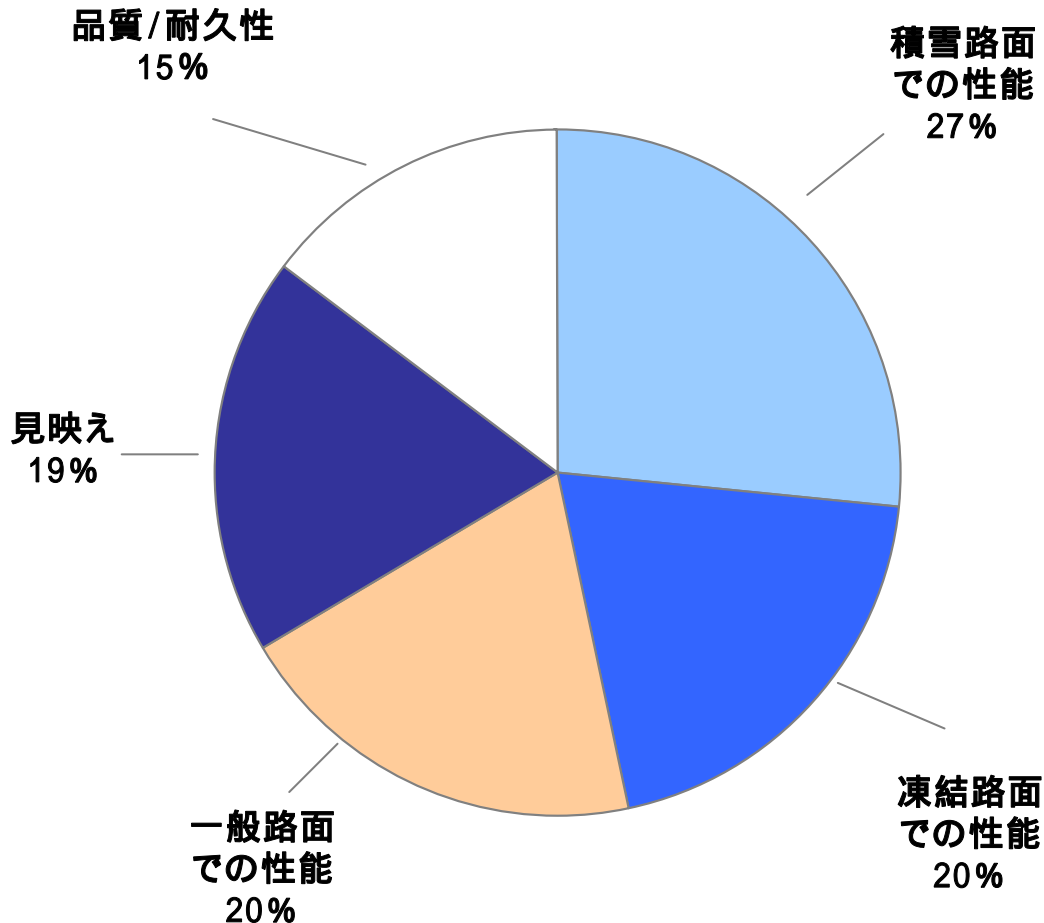
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

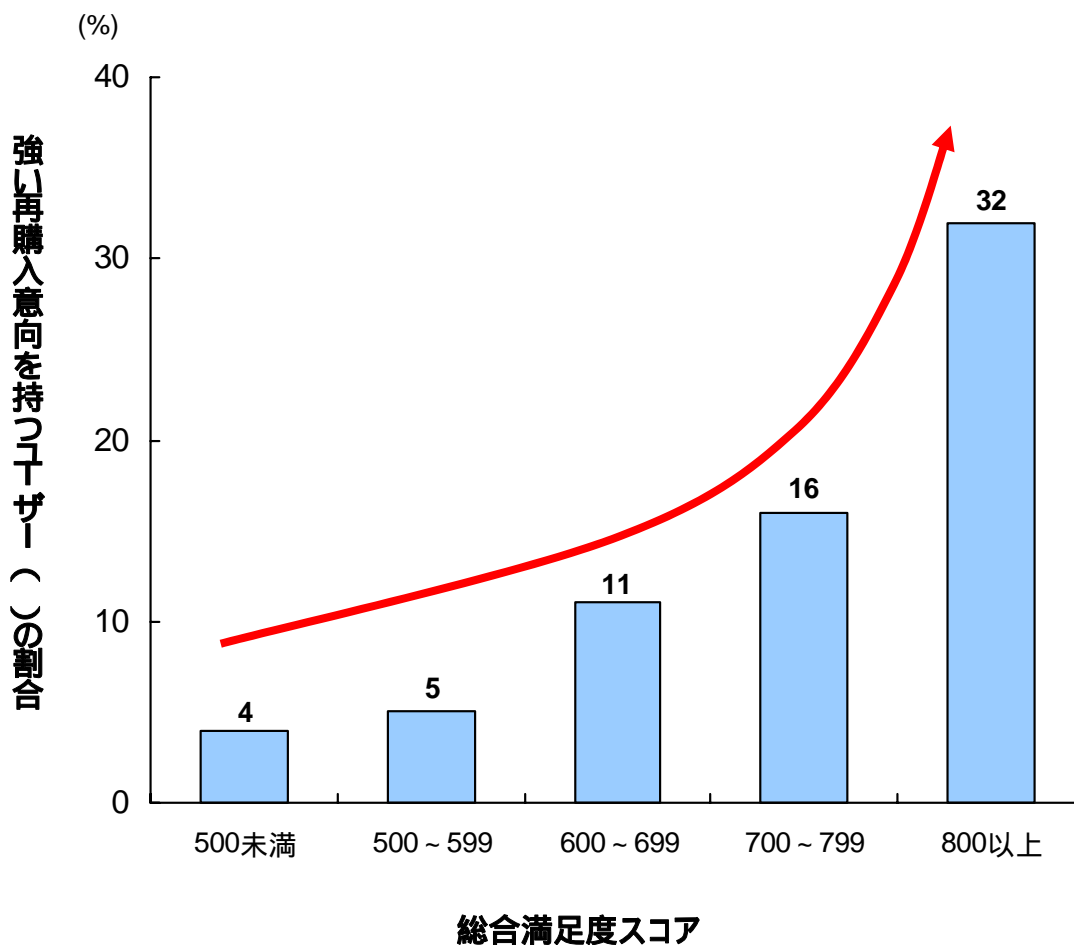
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度と再購入意向の関係



次の購入時も現在使用中のブランドを「必ず選ぶ」と答えたユーザー

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