

Press Release

報道用資料

2007年7月23日

米国のモーターサイクル・ヘルメット顧客満足度、アライヘルメットが9年連続第1位**2007年米国モーターサイクル・ヘルメット顧客満足度調査**

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、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 年米国モーターサイクル・ヘルメット顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査はモーターサイクル用ヘルメットの顧客満足度を調べるもので、直近に購入した新品のヘルメットについて、総合的な満足度に影響を与える 11 項目に対してユーザーに評価してもらい、総合満足度評価を算出する（1,000 ポイント満点）。11 項目は「静粛性」、「ベンチレーション」、「防曇性」、「シールドの気密性」、「シールドのスクラッチ耐久」、「シールド交換」、「シェルのスクラッチ耐久」、「カラー/グラフィックデザイン」、「軽量感」、「アゴひもの締めやすさ」、「かぶり心地」である。

9 回目となる今年の調査は 2006 年型モーターサイクルの購入者を対象とし、2006 年 9 月から 10 月にかけて郵送調査を実施し 4,388 人から回答を得た。

高価格ヘルメットの売上増加に伴い平均購入金額が上昇

総合満足度ランキングでは、アライヘルメットが 9 年連続第 1 位となった。スコアは 808 ポイントだった。項目別の評価では、特に「ベンチレーション」と「かぶり心地」で評価が高かった。第 2 位には SHOEI が入った。スコアは 803 ポイントで、昨年より 19 ポイント改善している。「シールドの気密性」と「シールドのスクラッチ耐久」で特に高い評価を得た。第 3 位はスコープオンだった（786 ポイント）。

ヘルメット購入金額について聞いたところ、今回の調査では平均 203 ドルとなった。これは 2006 年調査の 187 ドルから 9 % 上昇している。ヘルメットの購入金額は 2005 年調査から上昇を続けているが、これは価格の高いフルフェイス型やコンバーチブル型の売上増加によるところが大きい。米国ではフルフェイス型が人気を得ると共に、ヘルメットの前部を全開できるコンバーチブル型も特にツーリング用モーターサイクルのユーザーの間で人気が高まっている。ツーリング用モーターサイクル・ユーザーの 5 分の 1 以上が、主流のフルフェイス型よりもこのタイプのヘルメットを選んでいる。

業界全体の顧客満足度スコアは 2002 年の調査以来、徐々に向上している。今年の業界平均スコアは 735 ポイントとなったが、これは 2002 年調査より 17 ポイント高い。総合的な顧客満足度に影響を与える項目を見ても、11 項目全てで改善が進んでいる。フルフェイス型やコンバーチブル型の購入が増えていることに伴い、特にシールドに関する技術の向上が望まれているが、シールドに関連する項目の満足度評価は 2002 年の調査以来、大きく向上している。

11 項目の総合満足度に対する影響度を見ると、「かぶり心地」、「軽量感」、「アゴひもの締めやすさ」の影響度が高いことがわかった。そのような中、これらの項目に対する満足度評価は当調査開始以来最も高いものとなっている。ヘルメット業界が総合的な満足度に対する影響度が高い項目に特に集中して取り組んでいることがうかがえる。

モーターサイクル業界の成長に伴い、ヘルメットメーカーはユーザーの満足度を高めるためにブルーツースや高度なベンチレーション・システム、より高品質な防曇性のシールド・コーティングなど新しい技術の使用に一層力を入れているが、今後は新技術をヘルメットの快適性やフィット感、軽量感を損なうことなく取り込むことが当業界の課題となるだろう。

ヘルメット購入のための情報を得るためにインターネットを利用したか聞いたところ、今回の調査では回答者の約3分の1（32%）が利用したと答えた。これは2006年調査の29%からわずかに増加している。またインターネットを利用した人のうち約2分の1が実際にインターネットでヘルメットを購入した。しかし試着ができるということで、モーターサイクル・ディーラーで購入する人が最も多かった。

* 当報道用資料のオリジナル（英語）は米国で発表済みです。

<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

FAX： 03-4550-8151

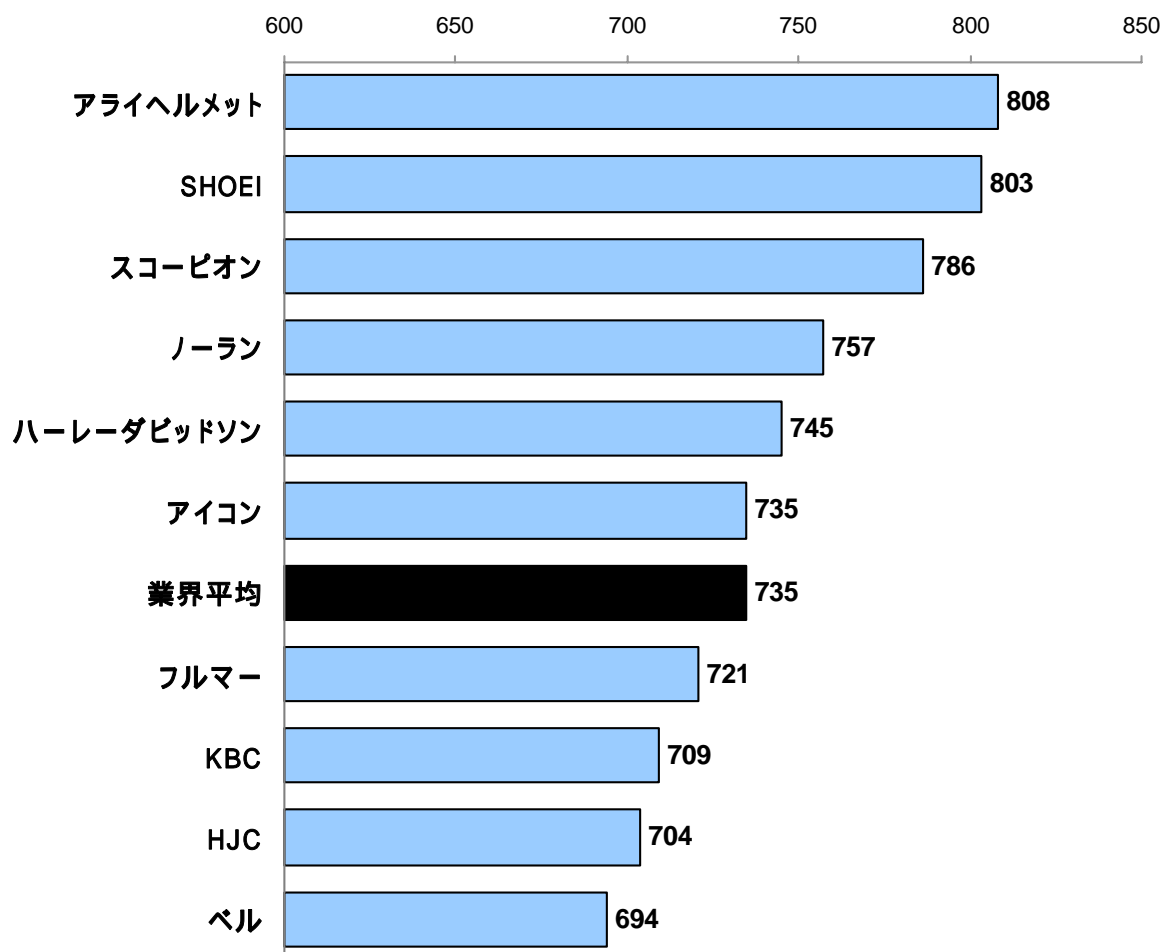
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2007年米国モーターサイクル・ヘルメット 顧客満足度調査SM

ヘルメット満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) AGV、シューベルト、スオーミー、ベガ、Z1R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 2007年米国モーターサイクル・ヘルメット顧客満足度調査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 2007年米国モーターサイクル・ヘルメット顧客満足度調査SM)を明記してください。