

Press Release

報道用資料

2007年8月20日

米国耐久品質調査のブランド別ランキングで、ビュイックとレクサスがトップに

2007年米国自動車耐久品質調査(VDS)

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 年米国自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）の結果を発表した。

当調査は新車購入後 3 年が経過した時点での車の耐久品質について調べるもので、車両性能分野別に「走行性能分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」など 9 つのカテゴリーについて、実際に経験した不具合をユーザーに指摘してもらう。今年は 2004 年型車を新車から乗っている乗用車およびライト・トラックのユーザーを対象に、2007 年 1 月から 4 月にかけて郵送調査を実施し、53,000 人以上から回答を得た。

VDS スコアは 100 台当たりの不具合指摘件数によって算出され、スコアが低いほど耐久品質が高いと判断する（単位は PP100：Problems per 100 Vehicles）。

耐久品質が高い車は下取り価格と中古車価格が高くなる

ブランド別ランキングでは、ビュイックとレクサスが 145PPT のスコアで第 1 位にランクされた。レクサスは昨年まで 12 年連続で単独 1 位だったが、今回はビュイックが肩を並べた。第 3 位はキャデラック、第 4 位はマーキュリー、第 5 位はホンダだった。

当調査の責任者である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社）のディレクター、ニール・オデスは「今年の調査ではビュイック、ホンダ、マーキュリーのノンプレミアム 3 ブランドが 5 位以内に入り、中でもビュイックはレクサスと並んでトップに立った。このことからわかるように、いまや米国の消費者は耐久性の高い車を多様な価格帯から選ぶことができる。耐久品質の高い車を入手するために、必ずしも高い金額を支払う必要はなくなっている」と述べている。

セグメント別ランキングでは、レクサスが最多の 5 セグメントで第 1 位にランクされた。1 位になったモデルは GS300/GS430、GX470、LS430、LX470、SC430 である。次に 1 位のセグメント数が多かったのはトヨタで、4 セグメントでトップに立った。該当モデルは RAV4、セコイア、タコマ、タンドラだった。2 セグメントでトップとなったのはフォード、ホンダ、オールズモービルで、フォードはクラウン・ピクトリアとマスタング（同率 1 位）、ホンダはシビックと S2000、オールズモービルはブラバダとシルエットが第 1 位となった。他には、ビュイック、シボレー、インフィニティ、マツダ、サイオンが 1 セグメントで第 1 位になっている。

昨年と比較して最も改善していたブランドはハマーで、スコアは今年も業界平均以下ではあるものの、昨年から 65PP100 改善していた。

耐久品質の高いモデルは耐久品質の低いモデルと比較して、新車購入後 3 年目の下取り価格が最高で 15% 高いことがわかった。このことは中古車として販売する際の中古車価格を高めることにつながる。また下取り価格の低下の速度も耐久品質の低い車より緩やかだ。その結果、耐久品質の高いモデルは下取り価格がより高く、中古車価格もより高まることになる。さらに耐久品質の高いモデルは、製品寿命中 2 ~ 3 回再販することが可能となるため、自動車メーカーや販売店にとって重要な資産となりうる。

たとえばサブ・コンパクトカー・セグメントにおいて 207PP100 でトップとなったサイオン×A の新車購入後 3 年目の平均下取り価格は新車の際の取引価格の 71% で、これは業界平均の 56% に比べて非常に高い。サイオン×A の 2004 年モデルでは、新車の際の平均取引価格の 14,939 ドルが 3 年後の中古車価格では 10,607 ドルとなっている。これを仮に業界平均比率で計算すると 8,366 ドルにとどまる。

「耐久品質の高い車を生産することによって自動車メーカーは多くの便益を得ることができる。中古車価格が高まる、品質保証費用を軽減できる、中古車としての再販の機会が増えることに加えて、ユーザーの満足度および知人への推奨意向や再購入意向も高めることが特に可能となる。そのためにもメーカーは初期品質や魅力度が高い新車を市場投入することが重要となる。初期品質や魅力度が高いモデルは製品寿命の後期においても非常に高い耐久品質を示す傾向があるからだ」(オッデス)

今年の調査では、新車所有者の約 65% が部品交換を必要とする不具合を経験していることがわかった。新車購入後の 3 年間で部品交換を経験した人は、部品交換の必要のなかった人に比べて顧客満足度が大幅に下がる。交換した部品がトランスミッションのような重要なものだった人やブレーキパッドのようにそれほど重要な部品ではなくても頻繁に交換する必要のあった人の場合は、満足度はさらに低くなる。部品の不具合やそれに伴う満足度の低下は、顧客ロイヤルティの低下を招くことがある。さらに、どの程度長く車を保有するつもりかを尋ねたところ、不具合があっても部品交換の必要がなかった人に比べて部品交換を経験した人では、その期間が 1 年短かった。

「不具合の中でも特に部品交換が必要なものを経験した人は、現在保有しているモデルを再購入あるいは知人へ推奨する可能性が低い傾向にある。部品の不具合は結果として車両に対する顧客視点の知覚品質に影響を与えることになる。自動車メーカーは部品会社と密接に連携し品質を改善することによって、顧客のロイヤルティを高めることが可能となる」(オッデス)。

* 当報道用資料のオリジナル(英語)は米国で発表済みです。

* 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&ブアーズ、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

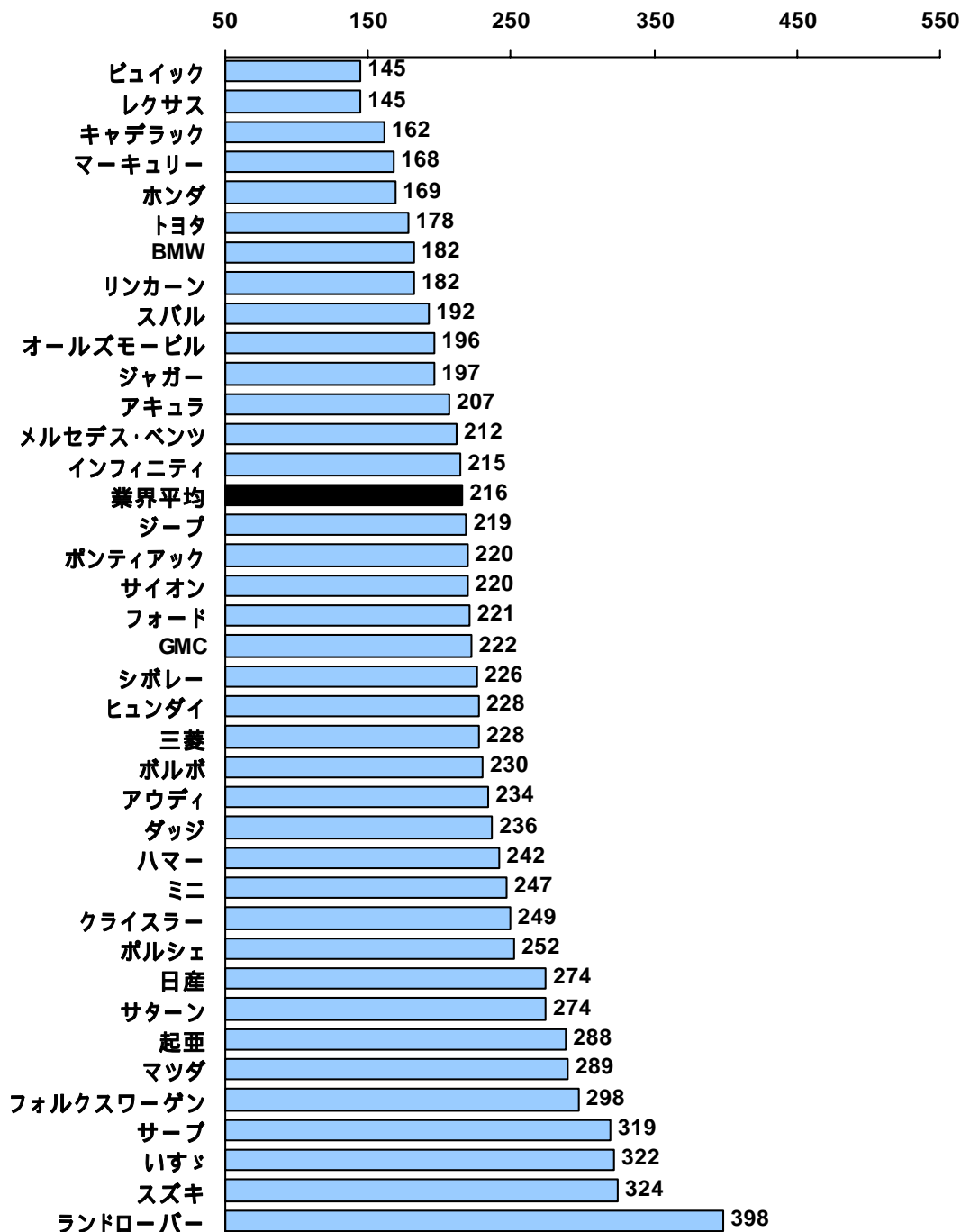
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

< 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年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数 (単位:PP100)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査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・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

セグメント別ランキング トップ3モデル 乗用車セグメント

サブ・コンパクト	コンパクト・プレミアム・スポーティー
第1位: サイオン xA ヒュンダイ アクセント シボレー アヴェオ	第1位: ホンダ S2000 BMW Z4 メルセデス・ベンツ SLKクラス
コンパクト	エントリー・プレミアム
第1位: ホンダ シビック トヨタ プリウス トヨタ カローラ	第1位: インフィニティ I35 キャデラック CTS レクサス IS 300/IS 300 スポーツクロス
コンパクト・スポーティー	ミッドサイズ・プレミアム
第1位: マツダ ミアータ 三菱 ランサー/ランサースポーツバック トヨタ セリカ	第1位: レクサス GS 300/GS 430 アキュラ RL レクサス ES 330
ミッドサイズ・スポーティー	ラージ・プレミアム
第1位: シボレー SSR (同率) フォード マスタング (同率) トヨタ ソラーラ	第1位: レクサス LS 430 リンカーン タウンカー キャデラック ドゥビル
ミッドサイズ	プレミアム・スポーティー
第1位: ビュイック センチュリー ビュイック リーガル マーキュリー セーブル	第1位: レクサス SC 430 フォード サンダーバード シボレー コルベット
ラージ	
第1位: フォード クラウンビクトリア マーキュリー グランドマーキー ビュイック パークアヴェニュー	

注) 複数のタイプのあるモデルは、全てのタイプを合わせて評価を実施しています。

調査結果の詳細は、
www.jdpower.comをご参照下さい。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査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・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査SM (VDS)

セグメント別ランキング トップ3モデル ライト・トラック/マルチ・アクティビティ・ビークル(MAV)セグメント

コンパクト MAV	ミッドサイズ・ピックアップ
第1位: トヨタ RAV4 ホンダ CR-V ホンダ エlement	第1位: トヨタ タコマ フォード レンジャー マツダ Bシリーズ
ミッドサイズ MAV	バン
第1位: オールズモービル ブラバダ ビュイック レイニア トヨタ 4ランナー	第1位: オールズモービル シルエット マーキュリー モンテレー ホンダ オデッセイ
ラージ MAV	ミッドサイズ・プレミアム MAV
第1位: トヨタ セコイア GMC ユーコン シボレー サバーバン	第1位: レクサス GX 470 レクサス RX 300 インフィニティ FXシリーズ
ラージ・ピックアップ	ラージ・プレミアム MAV
第1位: トヨタ タンドラ フォード F-150 ヘリテージ/F-150 ライトニング フォード F-150 LD	第1位: レクサス LX 470 トヨタ ランドクルーザー キャデラック エスカレード EXT

注) 複数のタイプのあるモデルは、全てのタイプを合わせて評価を実施しています。

調査結果の詳細は、
www.jdpower.comをご参照下さい。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査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・アンド・アソシエイツ 2007年米国自動車耐久品質調査SM)を明記して下さい。