

Press Release

報道用資料

2008年3月14日

インドネシアの2007年新車初期品質ランキング、 トヨタのモデルが5セグメント中3つでトップ

2007年インドネシア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、代表取締役社長: アルバート ラパーズ、略称: J.D. パワー) は、2007年インドネシア自動車初期品質調査 (Initial Quality Study、略称 IQS) の結果を発表した。

当調査は新車ユーザーを対象に購入後 2 ~ 6 ヶ月における車両の初期品質を調べるものである。実際に経験した不具合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。

5 回目となる今回、内容が大幅に変更となり、不具合指摘項目が 8 つのカテゴリーにおける 200 項目以上に増えた。8 つのカテゴリーは「外装分野」、「走行性能分野」、「装備品/コントロール/ディスプレイ分野」、「オーディオ/エンターテインメント/ナビゲーション分野」、「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」である。

今回の 2007 年調査は 2006 年 10 月から 2007 年 6 月の間に新車を購入した人に対して、2007 年 4 月から 8 月にかけて面接調査を実施し、2,796 人から回答を得た。調査対象となったのは、14 ブランドの 50 モデルである。

不具合経験の有無が推奨意向に影響

セグメント別ランキングでは、5 セグメント中、トヨタが 3 セグメント、日産が 2 セグメントで第 1 位となった。
<参考: 3 ページのランキング表>

プレミアム・コンパクトカー・セグメントでは、トヨタ・ヤリスが 98PP100 のスコアで 2 年連続第 1 位になった。第 2 位は新規市場投入のスズキ・SX4 (106PP100) だった。第 3 位にはホンダ・ジャズ (124PP100) が入った。

エントリー・ミッドサイズ/ミッドサイズカー・セグメントでは、フルモデルチェンジを行ったトヨタ・ヴィオスがトップになった (109PP100)。第 2 位はホンダ・シビック (127PP100)、第 3 位はホンダ・シティ (131PP100) だった。

エントリー-SUV セグメントでは、新規市場投入のトヨタ・ラッシュが第 1 位だった (153PP100)。ダイハツ・テリオス (179PP100) が第 2 位、いすゞ・パンサー (203PP100) が第 3 位に入った。

SUV セグメントの第 1 位は日産・エクストレイル (85PP100) だった。第 2 位はトヨタ・フォーチュナー (95PP100)、第 3 位はフルモデルチェンジしたホンダ・CR-V (105PP100) だった。

MPV セグメントでは、新規市場投入の日産・グランド・リヴィーナが第 1 位となった (111PP100)。トヨタ・キジャン・イノーバ (124PP100) が第 2 位、ダイハツ・セニア (183PP100) が第 3 位だった。

車の購入から2～6ヶ月の間に顧客が経験した不具合件数は平均1.6件(160PP100)だった。「エンジン/トランスミッション分野」における不具合が最も多く、不具合指摘件数全体の31%を占めている。不具合指摘項目の中では、「ギアが入りづらい」(マニュアル車)と「燃費が悪すぎる」の2つにおける指摘が最も多かった。また、71%の顧客が購入から2～6ヶ月の間に少なくとも1件の不具合を経験したとしている。

当調査を担当した J.D. パワー アジア・パシフィック(シンガポール)のカントリー・マネージャー、ラジーヴ・ナイールは、「新車の不具合は、特に購入初期の場合、その車に対するユーザー評価にマイナスの影響を与える。その結果、ブランド・ロイヤルティや推奨意向も影響を受けることになる。不具合を経験しなかった顧客の45%が同じモデルを友人や親戚に「必ず推奨する」と回答したのに対し、不具合を経験した顧客ではその割合が25%に低下する。62%の顧客がどのメーカーのどのモデルを選ぶかを決める際に友人や親戚からの情報を参考にしていることを考えると、この点は重要だ」と述べている。

* 当報道用資料はシンガポールで発表したオリジナル(英語)の抄訳です。

* 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。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。

<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、2007 年の売上高は 68 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 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>

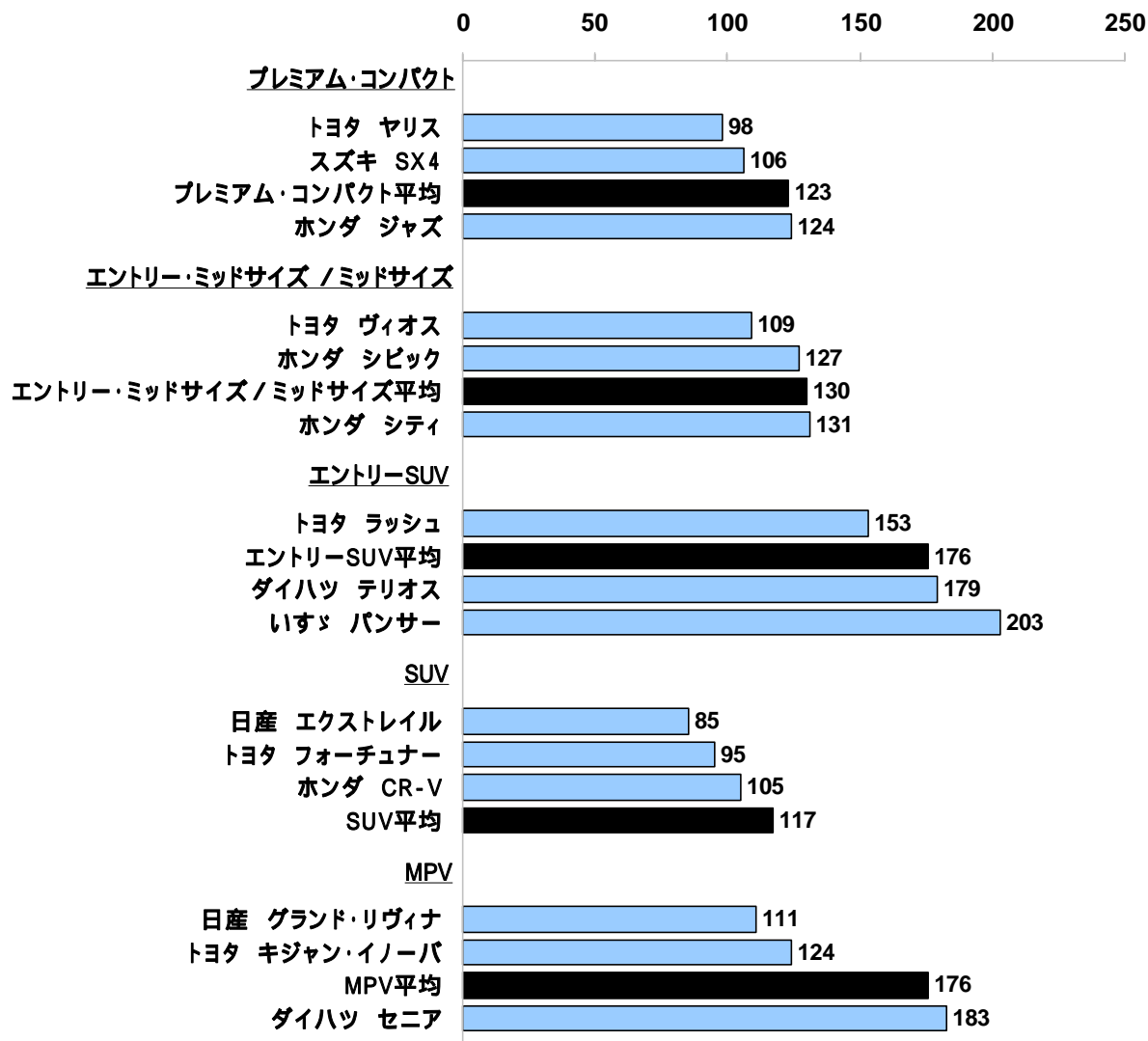
本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年インドネシア自動車初期品質調査SM (IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル

(スコアが低いほど、不具合指摘件数が少ないことを示す)

単位: PP100



注) コンパクトカー・セグメント、プレミアム・ミッドサイズカー・セグメント、エントリー・ラグジュアリーカー・セグメント、バン・セグメントはサンプル数不足のためランキングは実施していません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年インドネシア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年インドネシア自動車初期品質調査SM) を明記してください。