

Press Release

報道用資料

2008年3月19日

2007年のマレーシア自動車初期品質調査、ホンダが2セグメントでトップ**2007年マレー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年マレー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、約2,800人から回答を得た。調査対象となったのは、14ブランドの52モデルである。

最も不具合指摘が多かったのは「外装」と「エンジン/トランスミッション」

2007年の不具合指摘件数の業界平均は146PP100となった。指摘件数の約40%が「外装分野」と「エンジン/トランスミッション分野」における不具合だった。「外装分野」で最も多く指摘があったのは「風切り音がうるさすぎる」で、「エンジン/トランスミッション分野」では「燃費が悪すぎる」だった。

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、エンディーナ・ウィダータマは、「調査内容を変更した今回の調査でも、車両の品質が顧客のブランド推奨意向に重要な役割を果たしていることが明らかになった。不具合を経験しなかった顧客の40%が、自分の購入モデルを友人や親戚に「必ず勧める」と答えている。一方で、不具合を経験した顧客では、この割合が29%にまで落ち込む。ここ数年、新車販売が鈍化しているが、口コミによる評判から利益が受けられるように品質改善を継続していくことがメーカーにとって重要となっている」と述べている。

2007年のセグメント別ランキングでは、ホンダが5セグメント中2つでトップに立った。今回の調査で複数のセグメントで1位になったのはホンダのみだった。<参考:3ページのランキング表>

コンパクトカー・セグメントでは、プロドゥア・マイヴィが142PP100で第1位、プロドゥア・クリサとプロトン・サヴィが第2位だった(161PP100)。

エントリー・ミッドサイズカー・セグメントの第1位はホンダ・シティ(84PP100)だった。第2位はトヨタ・ヴィオス(115PP100)、第3位にはプロトン・ウィラ(165PP100)が入った。

ミッドサイズカー・セグメントでは2年連続でホンダ・シビックが第1位となった(112PP100)。第2位は日産・

セントラ (162PP100)、第3位はプロトン・ワジャ (173PP100) だった。

MPVノバン・セグメントでは、トヨタ・イノーバが第1位だった(102PP100)。第2位にはナザ・チトラ(153PP100)が、第3位にはトヨタ・アバンザ(155PP100)が入った。

ピックアップ・セグメントの第1位はフォード・レンジャーだった(98PP100)。第2位はトヨタ・ハイラックス(101PP100)、第3位は日産・フロンティア(180PP100)が入った。<参考：3ページのランキング表>

*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・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ(NYSE: MHP)は、スタンダード&ブアーズ、マグローヒル・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 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

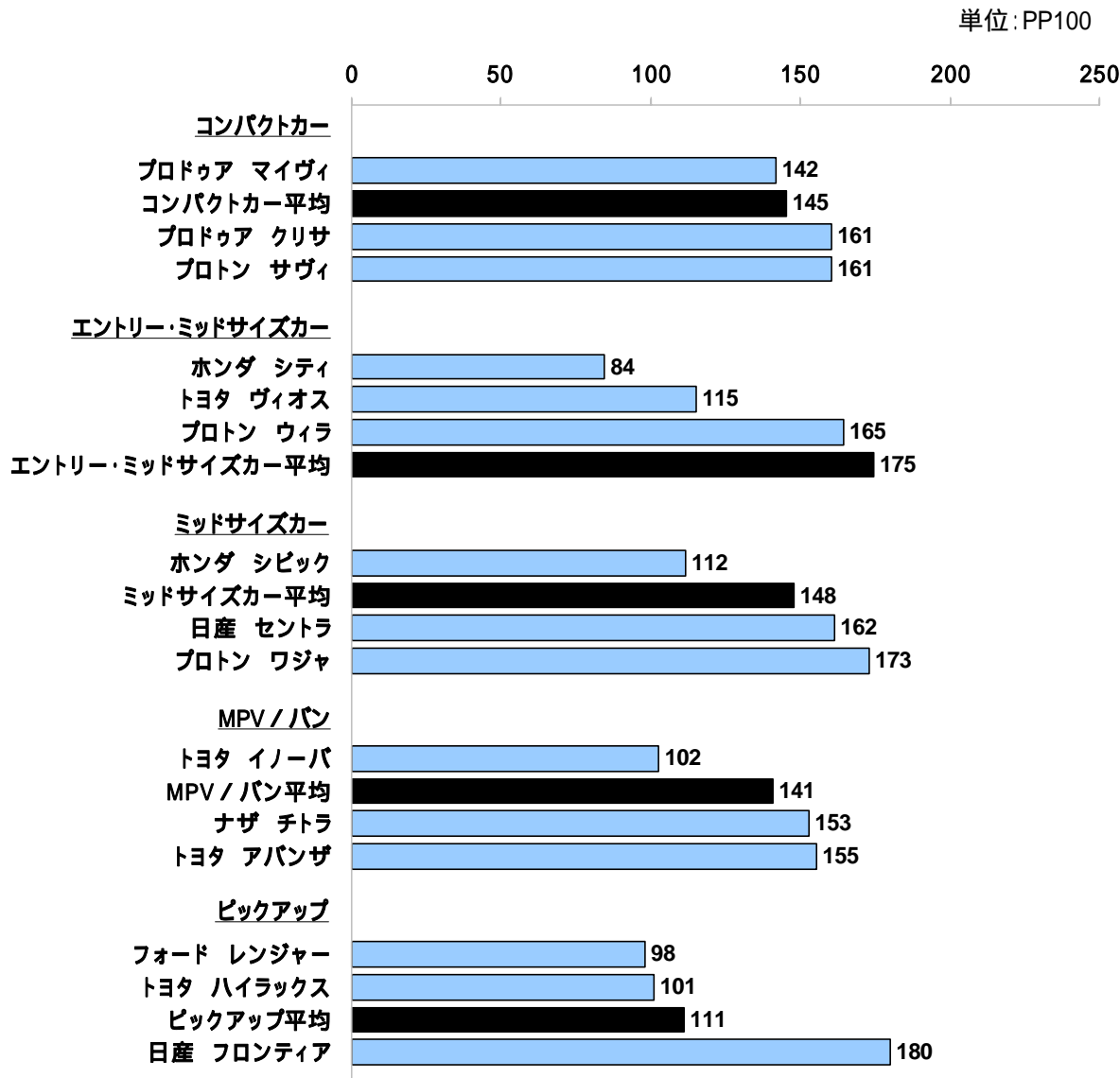
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年マレーシア自動車初期品質調査 (IQS)SM

セグメント別ランキング トップ3 (スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



注) ランキングは、必要サンプル数を満たしたモデルが該当セグメントに3モデル以上あり、かつスコアがセグメント平均以上のモデルが1モデル以上ある車両セグメントのみ実施しています。そのため、エントリー・コンパクトカー・セグメント、プレミアム・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、ラグジュアリーカー・セグメント、SUVセグメントはランキングを実施していません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年マレー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年マレーシア自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。