

Press Release

報道用資料

2008年1月31日

2007年の米国新車装着タイヤ満足度、4セグメントすべてでミシュランが第1位

2007年米国 OE タイヤ顧客満足度調査

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、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年米国 OE（Original Equipment）タイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は米国市場の新車に装着されたタイヤ（OE タイヤ）の顧客満足度を調べるものである。新車購入後約1年あるいは約2年が経過した人が対象となっている。今回の調査は2005年型車あるいは2006年型車を新車で購入した人に対して2007年3月から4月にかけて郵送調査を実施し、19,839人から回答を得た。

新車装着タイヤの総合満足度は、「耐久性」、「デザイン」、「グリップ性能」、「乗り心地」、「ハンドリング」の5つのファクターにおける詳細項目に対する顧客の評価をもとに算出されている（1,000ポイント満点）。

一件の不具合でも満足度が大きく低下

当調査ではラグジュアリー/スポーツ、量販車、ピックアップ/フルサイズ・バン、SUV の4つのセグメントに分けて、新車購入後約1年が経過した人の顧客満足度ランキングを発表している。今回の調査結果では、すべてのセグメントで、ミシュランが第1位となった。またファクター別の満足度評価についても、ミシュランはすべてのセグメントにおいて5つのファクターすべてで高い評価を得ている。ミシュランの1位は、ラグジュアリー/スポーツとSUVでは4年連続、ピックアップ/フルサイズ・バンでは3年連続となっている。〈参考：3～6ページのランキング表〉

顧客がタイヤの不具合を1件でも経験すると顧客満足度に大きく影響することがわかった。新車購入から12ヶ月以内にタイヤの不具合を1件経験した顧客の満足度は、不具合を全く経験しなかった顧客と比べて112ポイント低かった。今回顧客の指摘が多かった不具合は、空気の漏れ、走行中に車体が左右に寄ること、不整な路面によるパンクだった。

これについて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）のシニア・リサーチ・マネージャー、アリソン・ラデュックは、「不整な路面によるパンクはタイヤメーカーの責任ではないが、グリップ性能やトレッド（タイヤ接地面）の耐久性、乗り心地などタイヤの性能に関する不具合はメーカー側に責任がある。しかし、今回の調査では、これらの不具合の指摘が少なかった。中でも乾いた路面でのグリップ性能の悪さは調査した不具合の中で最も指摘が少なかった。この不具合はOE タイヤの総合的な満足度に対する影響度が高く、今回指摘が少なかったことは非常に良い結果である」と述べている。

また、顧客が自分のOE タイヤブランドを知人に推奨するかどうかは、不整な路面によるパンクよりグリップ性能に関する不具合に大きく影響されることがわかった。自分のOE タイヤブランドを「絶対に推奨しない」と回答した顧客の割合は、不整な路面によるパンクを経験した顧客の間ではわずか8%だったのに対し、乾いた路面でグリップ不足を経験した顧客では45%にのぼった。

5つのファクターのうち、総合的な満足度に最も影響度が高いファクターは2007年も引き続き「耐久性」である

ことがわかった。その一方で、すべてのセグメントにおいて、5つのファクターの中で満足度評価が最も低かったのもこのファクターだった。「顧客の多くはタイヤの磨耗をトレッドゲージなどの機器を使って客観的に確認しているものの、見た目や異常な音、著しい性能の低下などでタイヤが磨耗したと判断している顧客もいまだ多い。『耐久性』の重要性を考えると、タイヤメーカーはこのファクターに対する顧客の満足度を高めることを最重要課題とするべきである。『耐久性』に対する評価の高さは再購入や推奨の意向に影響し、新たな顧客の獲得につながるためである」(ラデュック)

* 当報道用資料は米国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。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、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・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

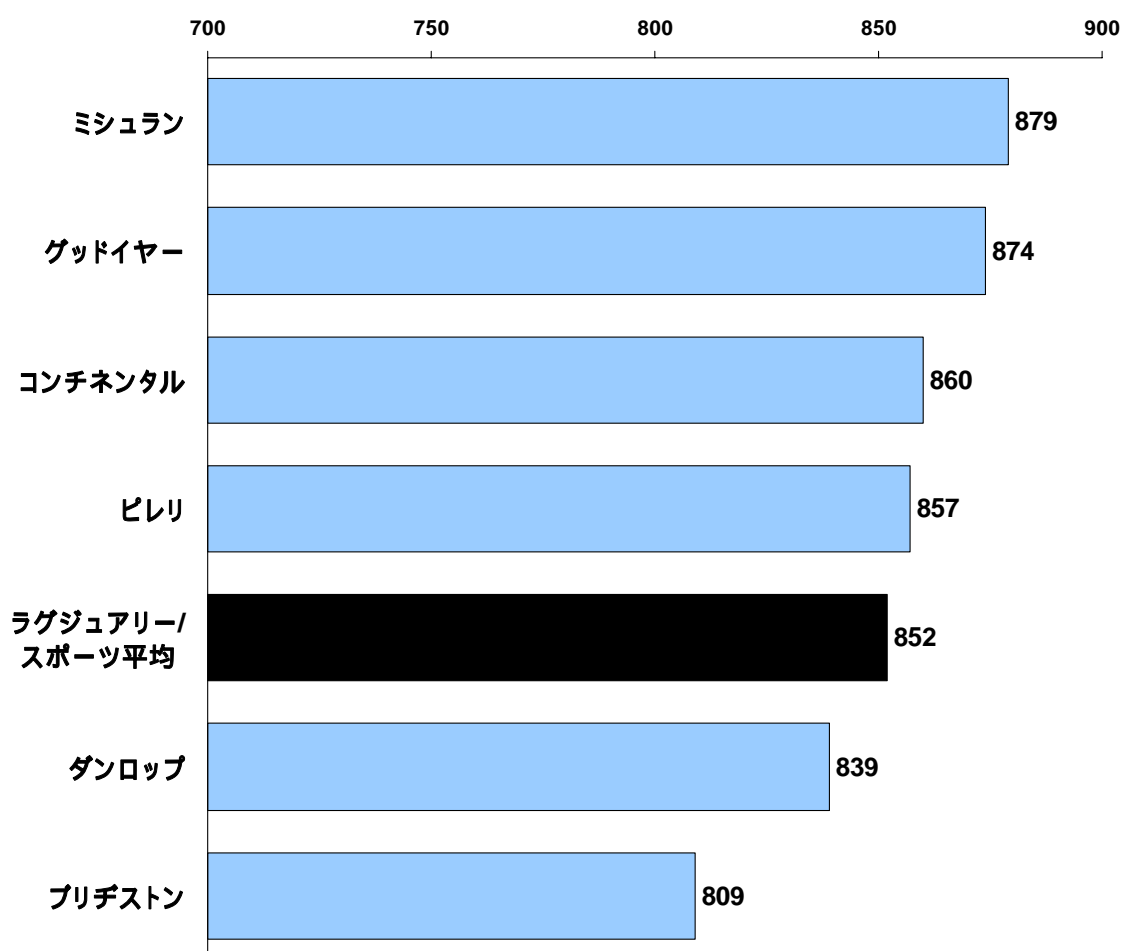
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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OEタイヤ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング ラグジュアリー/スポーツ セグメント (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査SM

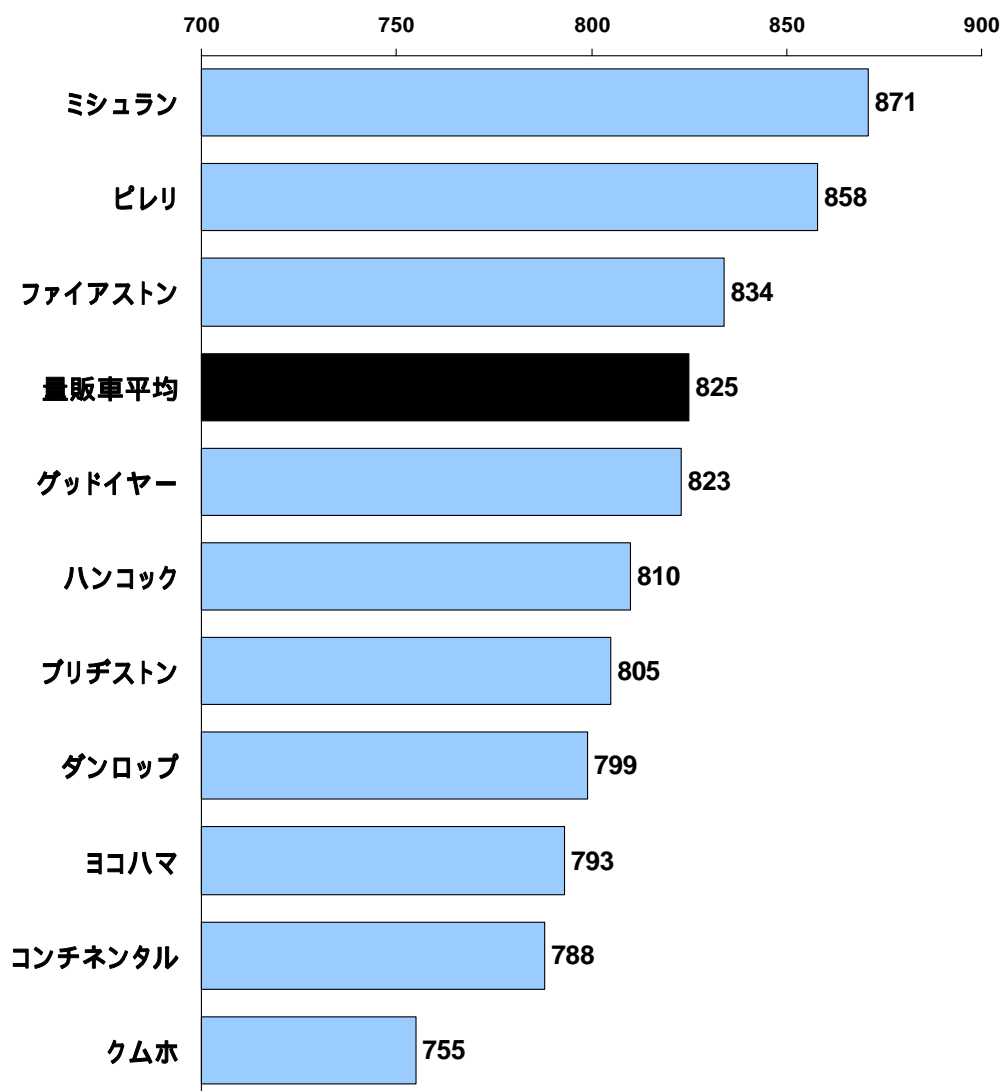
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエツ

2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング 量販車セグメント (1,000ポイント満点)



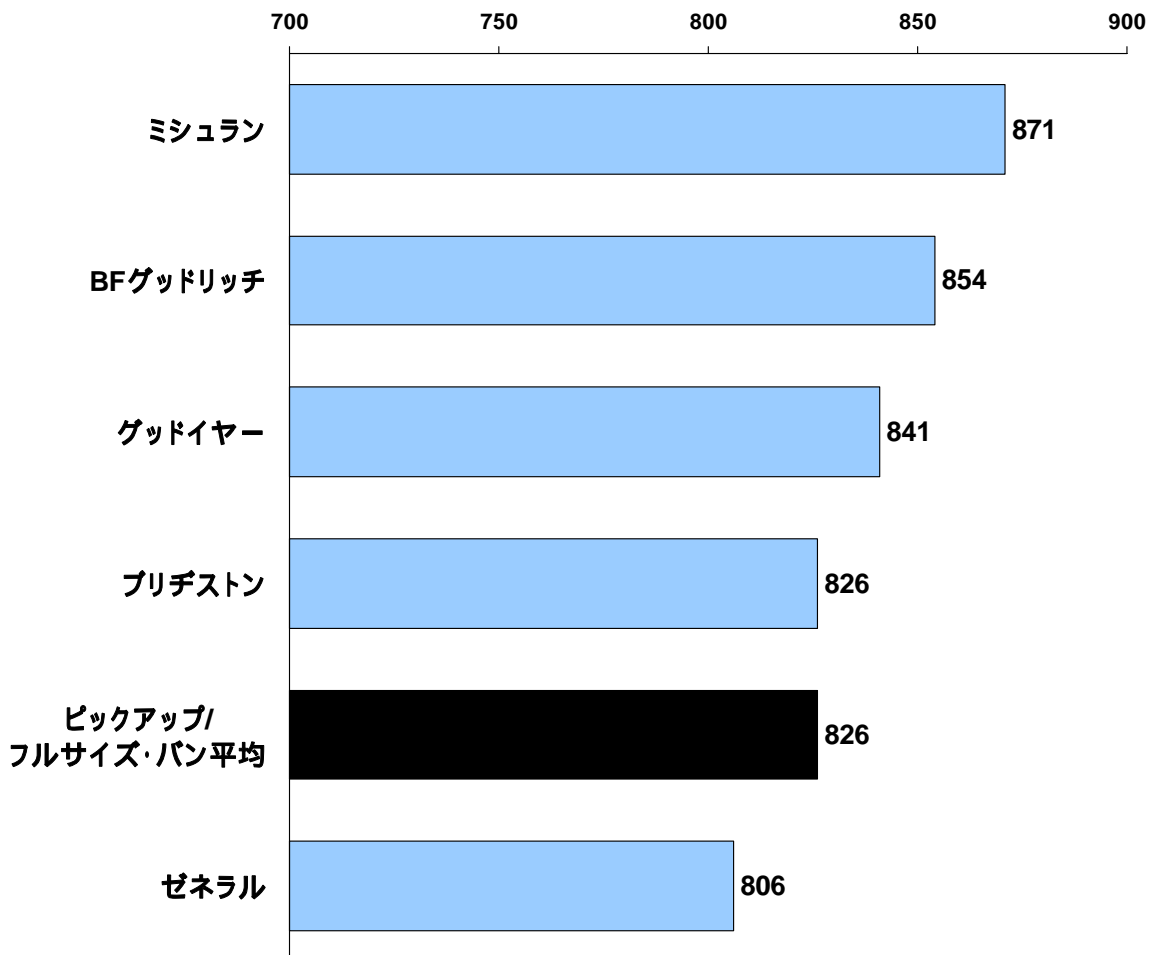
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査SM

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・アソシエツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査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OEタイヤ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング ピックアップ/フルサイズ・バン セグメント (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

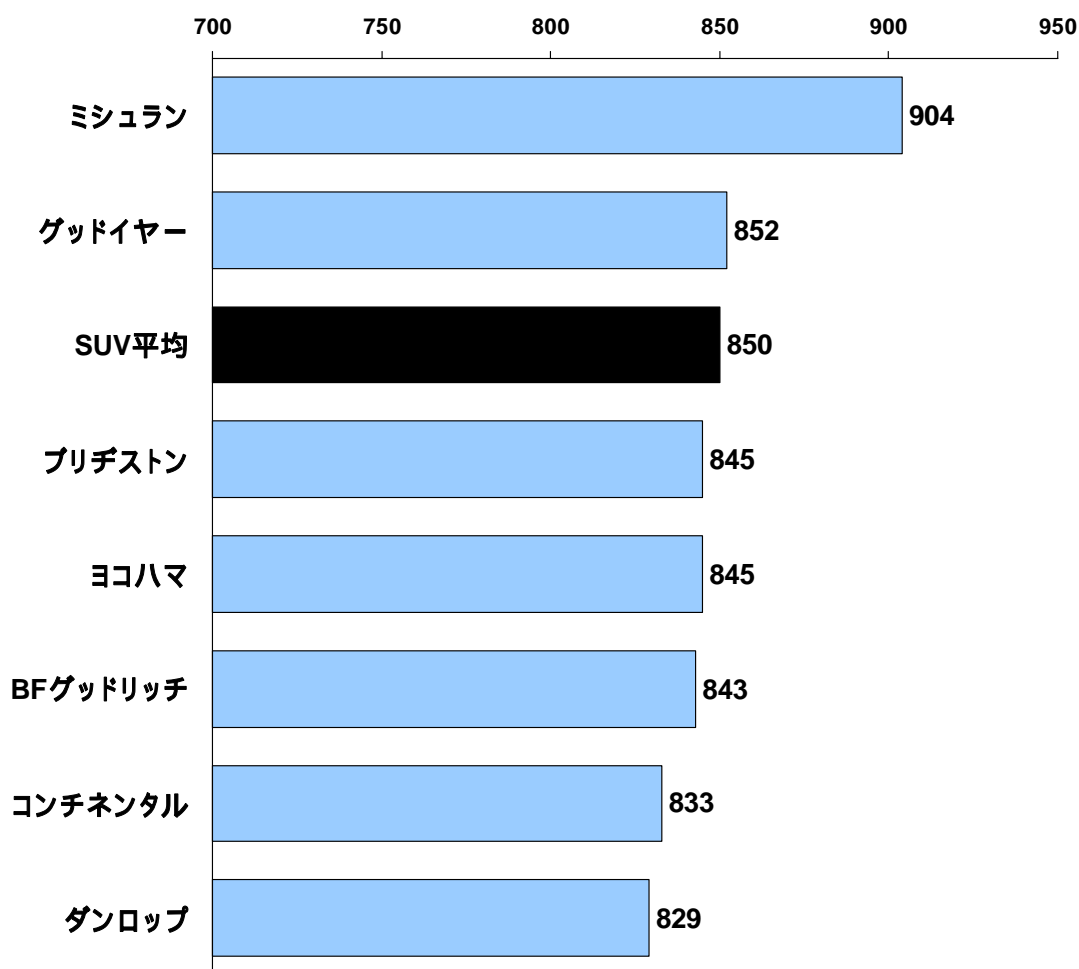
J.D. パワー・アンド・アソシエツ

2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

SUVセグメント

(1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査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・アソシエツ 2007年米国OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。