

Press Release

報道用資料

2008年4月24日

インドの OE タイヤ満足度、現地メーカーMRF が3年連続第1位

2008年インド 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、2008年インド 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、新車購入時から12～18ヶ月が経過した車の所有者を対象に、新車装着タイヤに関する顧客満足度を調べるものである。8回目となる今年の調査は、2005年11月から2006年8月の間に新車を購入した人を対象に2007年5月から8月にかけて面接調査を実施し、3,381人から回答を得た。

インドの新車装着タイヤの総合的な満足度は、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基に算出されている（1,000ポイント満点）。5つのファクターは総合満足度に対する重要度順に「デザイン」、「耐久性」、「グリップ性能」、「乗り心地」、「ハンドリング」となっている。

◆顧客満足度と再購入意向の間に強い相関◆

総合満足度ランキングでは、836ポイントで MRF が3年連続第1位となった。ファクター別の満足度でも、すべてのファクターで高い評価を得ている。第2位はアポロだった（816ポイント）。

今回の調査で、OE タイヤに対する顧客満足度と再購入意向の間には強い相関関係があることがわかった。タイヤ交換時に OE タイヤと同じブランドの市販タイヤを購入するか聞いたところ、満足度が非常に高い顧客では、80%近くの人が「必ず購入する」と回答している。一方、満足度が非常に低い顧客では、その比率は40%近くまで下がる。また、「絶対に購入しない」あるいは「たぶん購入しない」と回答した顧客の間で、購入しない理由として最も多く挙げられた理由はタイヤの騒音だった。

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）のシニア・ディレクター、モヒット・アローラは、「自分が購入する新車にどのブランドのタイヤが付いて来るかを顧客が決めることはほとんど不可能だが、タイヤ交換時には顧客がどのブランドの市販タイヤを購入するかを決めることになる。OE タイヤに対する満足度を高めることは、顧客の市販タイヤ選択に大いに影響する。顧客のロイヤルティや再購入意向を高めるために、OE タイヤの品質を高め顧客満足度を改善することがメーカーにとって必須と言える」と述べている。

他の主な調査結果は次の通り。

- ・ 新車購入客の5分の1近くが OE タイヤの不具合を経験。最も多かったのはパンクで、不具合を経験した顧客のうち65%以上が挙げている。
- ・ 新しいタイヤを購入する際に最も重視するのはブランドで、次に重視するのはセルフシーリングタイヤ（注）かどうかだった。
- ・ ファクター別の評価で最も高かったのは、デザインと高速走行時の乗り心地だった。
注：パンクで小さな穴が開いた際、空気圧の低下を防ぐことができるタイヤ

「パンクがメーカーの管理外であることと、セルフシーリングタイヤがタイヤ購入の際に2番目に重視されていることを考えると、セルフシーリングタイヤを採用することがメーカーにとって有利に働く可能性がある」（ア

ローラ)

*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&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 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

F A X： 03-4550-8151

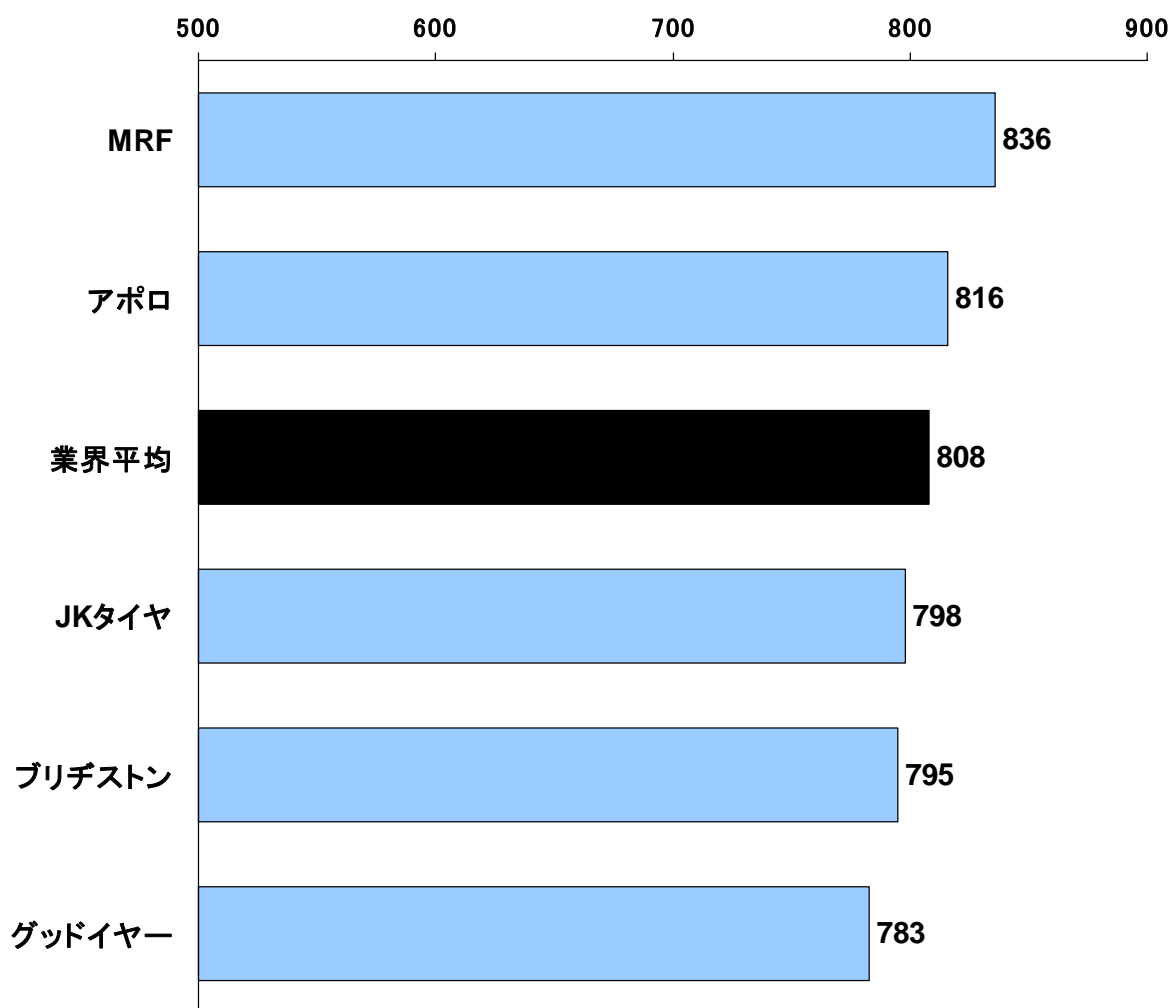
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2008年インドOEタイヤ顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年インド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 アジア・パシフィック 2008年インドOEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。