

ホンダ・ゼストが軽自動車初期品質のトップに

2008年日本軽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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：アルバート・ラパーズ）は、2008年日本軽自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は軽自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2～7ヶ月における車両の初期品質を調査したものである。「製造不具合」（注1）と「設計不具合」（注2）の2つのカテゴリーにおける合計222の不具合指摘項目について実際に経験したものをユーザーに指摘してもらい、100台あ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。

8回目となる今年は、2007年10月から2008年3月の間に軽自動車を新車で購入したユーザーを対象に2008年5月に郵送調査を実施し、4,255人から回答を得た。調査対象の車両は7メーカー、38モデルである。

注1：「壊れる」や「動かない」など、主に製造に起因するもの

注2：ユーザーの期待を設計仕様が満たさないため、「使い勝手が悪い」等、主に設計に起因するもの

◆女性視点での初期品質の改善が進む◆

今年のモデル別ランキングでは、ホンダ・ゼストが第1位となった。ホンダ・ゼストは、昨年と同調査の結果では、第4位であり、昨年の105PP100から91PP100に14PP100減少した。製造不具合も第1位、設計不具合では第2位であり、総合的な初期品質の高さが、第1位獲得に結実している。

ホンダ・ゼストは、女性ユーザーの初期品質の改善が目立つ。昨年は、女性ユーザーの不具合指摘件数は、男性ユーザーの1.6倍であったのに対して、今年はほぼ同数になっている。特に、「外装分野」、「装備品分野」、「シート分野」における不具合指摘件数が減少し、女性ユーザーの減少件数の85%を占める。

女性視点での初期品質の改善は、軽自動車業界全体の傾向でもある。男性ユーザーにおける昨年調査との不具合指摘件数の差は1PP100減少であるのに対して、女性ユーザーは12PP100の減少である。とりわけ「エンジン/トランスミッション分野」、「内装分野」、「シート分野」において指摘件数が減少している。

一方、「装備品分野」については男性ユーザーと比較し、女性ユーザーからの不具合指摘が多い傾向にあり、軽自動車業界全体としては、この分野での初期品質の改善は見られず、今後の課題となっている。しかしながら、モデル別ランキング第1位を獲得したホンダ・ゼストは、この装備品分野でも初期品質の改善が見られた。

◆新型車対決はダイハツ・タントに軍配が上がる◆

昨年の調査以降に市場に導入されたモデル（新型車）は、ダイハツ・タントとスズキ・パレットが該当する。両モデルは、市場に導入された時期が近いだけでなく、室内の広さという商品の特徴においても共通点を有する。両モデルの初期品質は、ダイハツ・タントが119PP100、スズキ・パレットが126PP100である。総合的な初期品質では、ダイハツ・タントがスズキ・パレットを7PP100上回った。製造不具合と設計不具合に分類して両モデルを比較すると、製造不具合ではスズキ・パレットの方が3PP100、ダイハツ・タントより指摘が少ないのに対し、設計不具合ではダイハツ・タントの方がスズキ・パレットより8PP100、指摘が少ない。ダイハツ・タントは、設

計不具合における不具合指摘件数が少なかったことが、総合的な初期品質においてスズキ・パレットを上回る結果につながっている。

昨年調査におけるダイハツ・タント（昨年12月に実施されたフルモデルチェンジ前の旧型ダイハツ・タント）の不具合指摘件数は172PP100であった。業界平均に対して、製造不具合では9PP100、設計不具合では26PP100と不具合を多く指摘されていた。しかし、今年の調査のダイハツ・タント（フルモデルチェンジ以降の現行ダイハツ・タント）は、製造不具合では4PP100、設計不具合では3PP100、それぞれ業界平均より不具合指摘が少なく、優れた初期品質の獲得に成功している。

◆製造不具合は市場導入後2年目の調査から改善する◆

今年の調査結果から、新型車は、市場導入後から2年目の調査で製造不具合が改善する傾向にあることがわかった。昨年の調査におけるランキング対象モデルを、昨年調査時点での新型車と非新型車（昨年時点で既に導入2年目以降のモデル）に分類し、製造不具合について昨年から今年にかけての不具合指摘件数の変化をみると、非新型車は1PP100の悪化であったのに対して、新型車は6PP100改善している。軽自動車メーカーが、製造不具合を市場導入後の早い段階で解消していることがわかった。

*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

クライアント・サービス グループ

住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

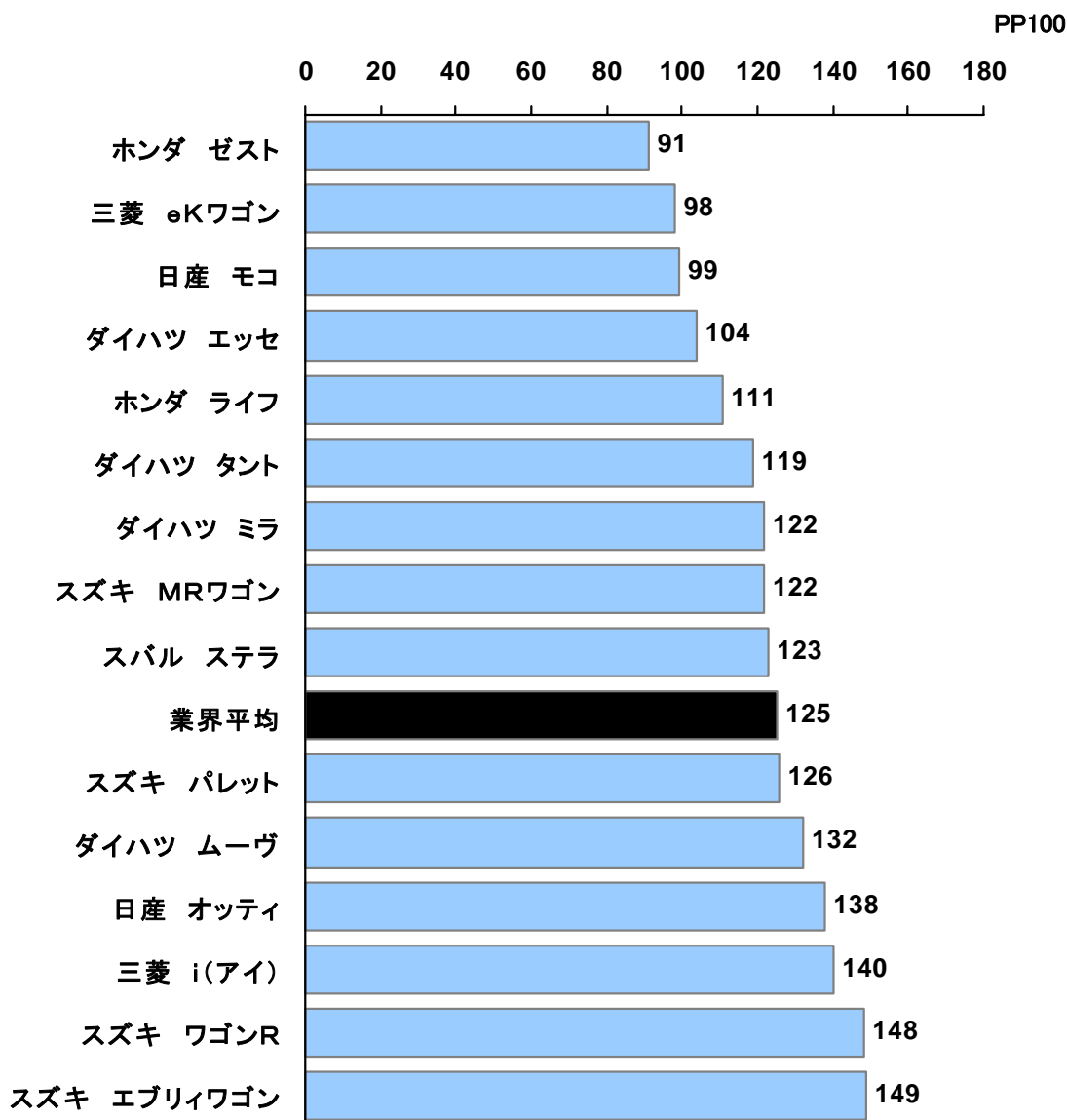
<ご注意>

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年日本軽自動車初期品質調査 (IQS)SM

モデル別ランキング

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本軽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 2008年日本軽自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。