

Press Release

報道用資料

2008年9月17日

J.D. パワー初の自動車メーカー純正ナビの満足度調査は、トヨタの HDD ナビが第1位

2008年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 ＜自動車メーカー純正ナビセグメント＞

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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査＜自動車メーカー純正ナビセグメント＞の結果を発表した。

当調査は、自動車メーカー純正のナビゲーションシステム（以下、ナビ）に関する顧客満足度を測定するものである。ルート案内地図としてのナビ機能だけではなく、音楽・映像などの AV 機能、通信を利用したテレマティクスサービスに関する評価など、車載情報機器としての純正ナビの評価を幅広く測定している。今年初となる当調査の自動車メーカー純正ナビセグメントは、2006年4月から2008年3月の間に新車を購入した自動車メーカー純正ナビ利用者を対象に2008年7月にインターネット調査を実施し3,369人から回答を得た。調査対象となったのは18メーカー、38モデルである。

当調査では総合的な満足度に影響を与える要因を、テレマティクスサービスの利用者と非利用者において分析している。テレマティクスサービスの非利用者において満足度に影響を与えているのは、「メーカーや店舗からのサービスサポート（10%）」、「ドライビングサポート*（35%）」、「カーライフサポート**（38%）」、「コスト（16%）」の4つのファクターであった（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。テレマティクスサービスの利用者においては、これら4つのファクターに「通信環境」を加えて分析をした。その影響度は「メーカーや店舗からのサービスサポート（9%）」、「ドライビングサポート*（30%）」、「カーライフサポート**（28%）」、「通信環境（14%）」、「コスト（19%）」であった。総合満足度スコアは、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に算出されている。

ドライビングサポート*：目的地検索やルート案内などナビゲーションシステムの基本機能

カーライフサポート**：音楽や映像などのアミューズメント、安心・安全のための備え、PCや携帯電話との連携利用など

純正ナビにおける総合満足度は、テレマティクスサービスの利用有無に関わらず同一のナビとして市場を捉え総合満足度を算出しているが、その業界平均スコアは1,000ポイント満点中530ポイントであった。総合満足度ランキングでは、対象となった8モデル中、トヨタ純正ナビ/HDDが第1位となった。そのスコアは546ポイントであった。ファクター別の評価では、「ドライビングサポート」、「カーライフサポート」、「通信環境」において、対象モデル中、最も高いスコアであった。

第2位は、ホンダ純正ナビ/HDDと日産純正ナビ/HDDが同スコアの536ポイントであった。第4位はディーラーオプションのトヨタ純正ナビ/HDDが535ポイントで続き、以上が業界平均スコアを上回った。

今回、ランキング対象8モデル中、上位6位まではすべて HDD 方式の純正ナビであり、DVD 方式のトヨタ純正ナビは第7位（514ポイント）、DVD方式の日産純正ナビは第8位（495ポイント）であった。HDD方式の純正ナビは、DVD方式よりも相対的に満足度が高いことが確認できる結果といえる。

* 特に断りがない場合「純正ナビ」はメーカーでライン装着された標準装備、またはメーカーオプションのナビを表す。

◆ テレマティクスサービス普及には、利用環境の整備と顧客への利用メリットの訴求がカギ◆

テレマティクスサービスの利用決定理由は「たまたまテレマティクス対応のナビだった」、「会費が無料だった」といった受動的理由が上位に挙がるものの、4人に1人以上が「サービスに必要性や魅力を感じた」という能動的理由が利用決定の一因となっていることがわかった。更に「サービスに必要性や魅力を感じた」の内訳としては、「リアルタイムな交通情報を反映したルート探索・案内サービス」や「地図データ更新サービス」という「ドライビングサポート」に対する期待と、「ハンズフリー電話サービス」、「CDタイトル情報自動付与サービス」という電話や音楽などの「カーライフサポート」に対する期待の双方が見て取れた。テレマティクスサービス利用後のメリットとしても、「渋滞に巻き込まれることが減少した」という「ドライビングサポート」に関するメリット、「コミュニケーションツールとしてナビは欠かせなくなった」、「音楽を楽しむためナビは欠かせなくなった」などの「カーライフサポート」に関するメリットを利用者は感じていることがわかった。

利用者はテレマティクスサービスによって、ルート探索・地図などナビの基本機能である「ドライビングサポート」に加え、音楽、電話といった「カーライフサポート」双方でのメリットを広く享受しているといえる。テレマティクスサービスの普及に向け、サービスを利用しやすい環境を整備しておくとともに、引き続きこれらのメリットを顧客に訴求していくことが重要であろう。

◆ 基本機能である「目的地・ルート検索機能」を改善することが、満足度向上のカギ◆

ナビ機能について顧客の捉える不具合発生率を比較すると、「目的地検索機能」、「再ルート探索機能」、「ルート検索・設定機能」など、ナビの基本機能である検索機能に関する不具合指摘が多かった。総合満足度との関係は、これら基本機能の不具合を経験した場合、より満足度が低下する傾向にあった。ナビの基本機能である検索機能を改善することが、満足度向上のカギといえるであろう。

*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
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

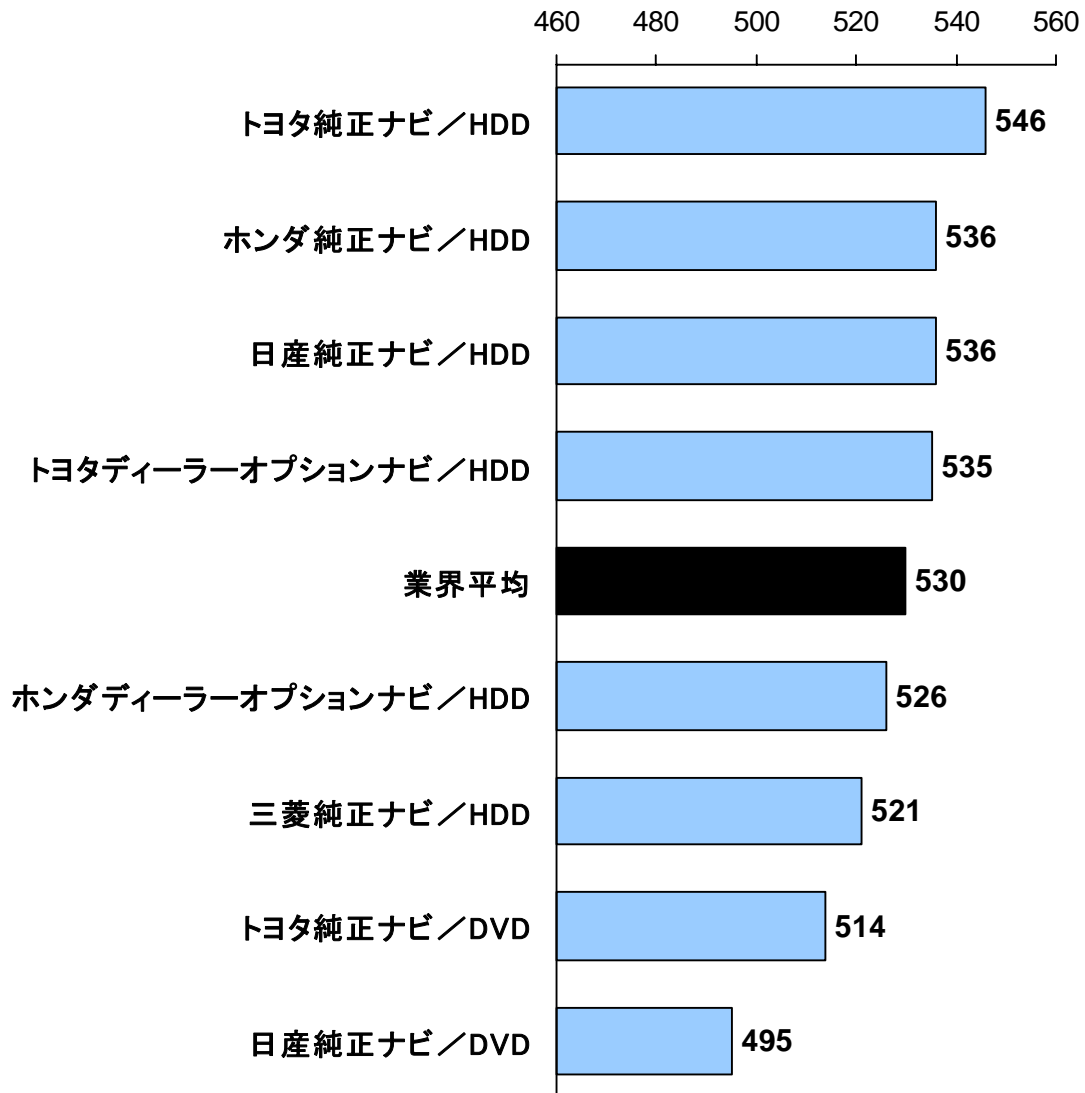
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
 <自動車メーカー純正ナビセグメント>

メーカー別ランキング
 (1,000ポイント満点)



* グラフ中の「純正ナビ」は標準装備、またはメーカーオプションのナビを表す。

注: サンプル数が99以下の自動車メーカー純正ナビはランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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。

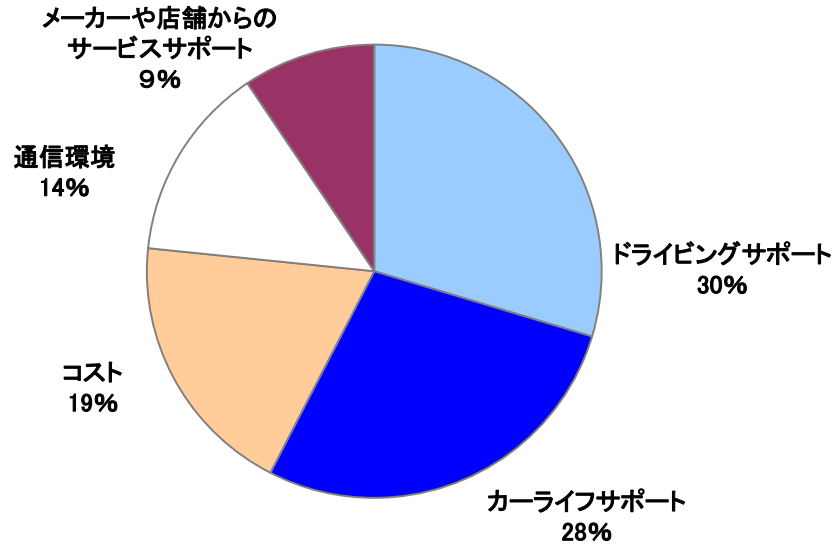
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

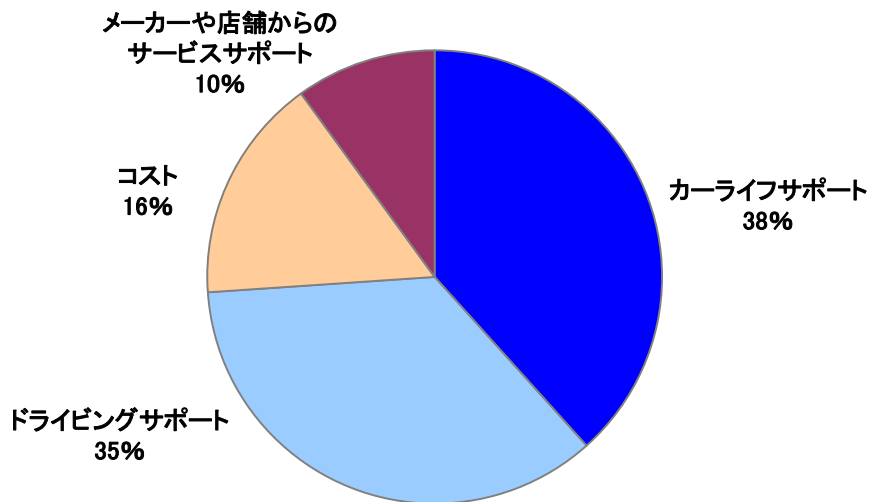
<自動車メーカー純正ナビセグメント>

総合満足度スコアを構成するファクター

テレマティクスサービス利用



テレマティクスサービス非利用



注: 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM) を明記して下さい。