

Press Release

報道用資料

2008年12月10日

「環境に配慮している」イメージのあるタイヤブランドは購入意向が高まる

2008年日本OEタイヤ顧客満足度(OE-TSI)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、略称：J.D. パワー、代表取締役社長：アルバート ラパーズ）は、2008年日本OEタイヤ顧客満足度(Original Equipment Tire Customer Satisfaction Index, OE-TSI)調査の結果を発表した。

当調査は乗用車（軽自動車を除く）を新車で購入後7～18ヶ月が経過したユーザーを対象に、新車に装着されたタイヤ（Original Equipment Tire：以下OEタイヤ）の満足度を調べるものである。コンパクトカー、パッセンジャーカー、ミニバン、SUVの4セグメントにおいて分析を行っている。7回目となる今年は、2007年3月から2008年2月の間に新車を購入した乗用車ユーザーに対し2008年9月に郵送調査を実施し、総計6,145人から回答を得た。

OEタイヤに対する総合的な満足度は、「見映え」、「ハンドリング/グリップ性能」、「乗り心地/静粛性」、「耐久性/信頼性」の4つのファクターで構成されている。各ファクターにおける詳細項目に対するユーザーの評価を基に総合満足度スコアを1,000点満点で算出している。なお、総合満足度に対する影響度が最も高いのはいずれのセグメントにおいても「見映え」で、影響度は約30%となっている（総合満足度を100%とする）。

◆OEタイヤの顧客満足度、ブリヂストン、ミシュラン、ヨコハマが各セグメントで第1位◆

各セグメントの結果は以下の通りである。＜参考：3ページ～6ページのランキング表＞

<コンパクトカー・セグメント>

ブリヂストンが総合満足度565ポイントで2年連続の第1位となった。すべてのファクターで最も高い評価を得ている。セグメント平均（548ポイント）を上回ったブランドはブリヂストンのみである。当セグメントで前年から評価が向上したブランドはトヨタで、トヨタは全ファクターで9ポイント以上改善した。

<パッセンジャーカー・セグメント>

ミシュランが4年連続で第1位となった（636ポイント）。すべてのファクターにおいてランキング対象ブランド中、最も高い評価となっている。第2位はブリヂストン（625ポイント）で、すべてのファクターでセグメント平均を上回っている。第3位はコンチネンタル（618ポイント）、第4位はダンロップ（609ポイント）となった。以上の4ブランドがセグメント平均（605ポイント）を上回った。

<ミニバン・セグメント>

ブリヂストンとヨコハマが562ポイントの同スコアで第1位となった。ブリヂストンは2006年から2年ぶり、ヨコハマは2年連続の第1位となる。以上の2ブランドがセグメント平均（557ポイント）を上回った。ミニバンはタイヤブランドごとの評価差が他のセグメントに比べて少ない。

<SUV・セグメント>

第1位は3年連続でミシュランとなった（620ポイント）。「乗り心地/静粛性」、「ハンドリング/グリップ性能」、「耐久性/信頼性」で最も高い評価を得た。第2位はダンロップ（608ポイント）で、「見映え」でトップだった。当セグメント内で前年から評価が向上したのはダンロップで、すべてのファクターで評価が向上してお

り、特に「見映え」の評価は前年から 41 ポイントと大きく向上している。

◆ハイブリッド車の OE タイヤはグリップ関連の不具合指摘が多い傾向◆

ハイブリッド車への社会的関心が高くなる中、ハイブリッド車ユーザーの OE タイヤへの評価を見ると、ガソリン車に比べグリップ性能に関する評価が低く、不具合として指摘するユーザーも多いことがわかった。ハイブリッド車の OE タイヤには従来の性能品質に加え、グリップ性能の充足が求められる。ハイブリッド車という成長領域でタイヤブランドが優位性を築くためには、車両メーカーの開発要件を満たすだけでなく、ユーザーのニーズを捉えた商品を車両メーカーに提案し、採用を目指すことが重要である。

また、「環境に配慮している」とのイメージとタイヤブランドの購入意向との関係を見てみると、「環境に配慮している」とのイメージを持つユーザーのそのブランドに対する購入意向は、イメージを持たないユーザーの購入意向より高くなることがわかった。さらに、その傾向は前年から強くなっている。

タイヤメーカー各社は、環境商品と環境活動に取り組むことが益々重要となる。

*ランキング同順位のブランド名はアルファベット順で表記しています。

*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

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

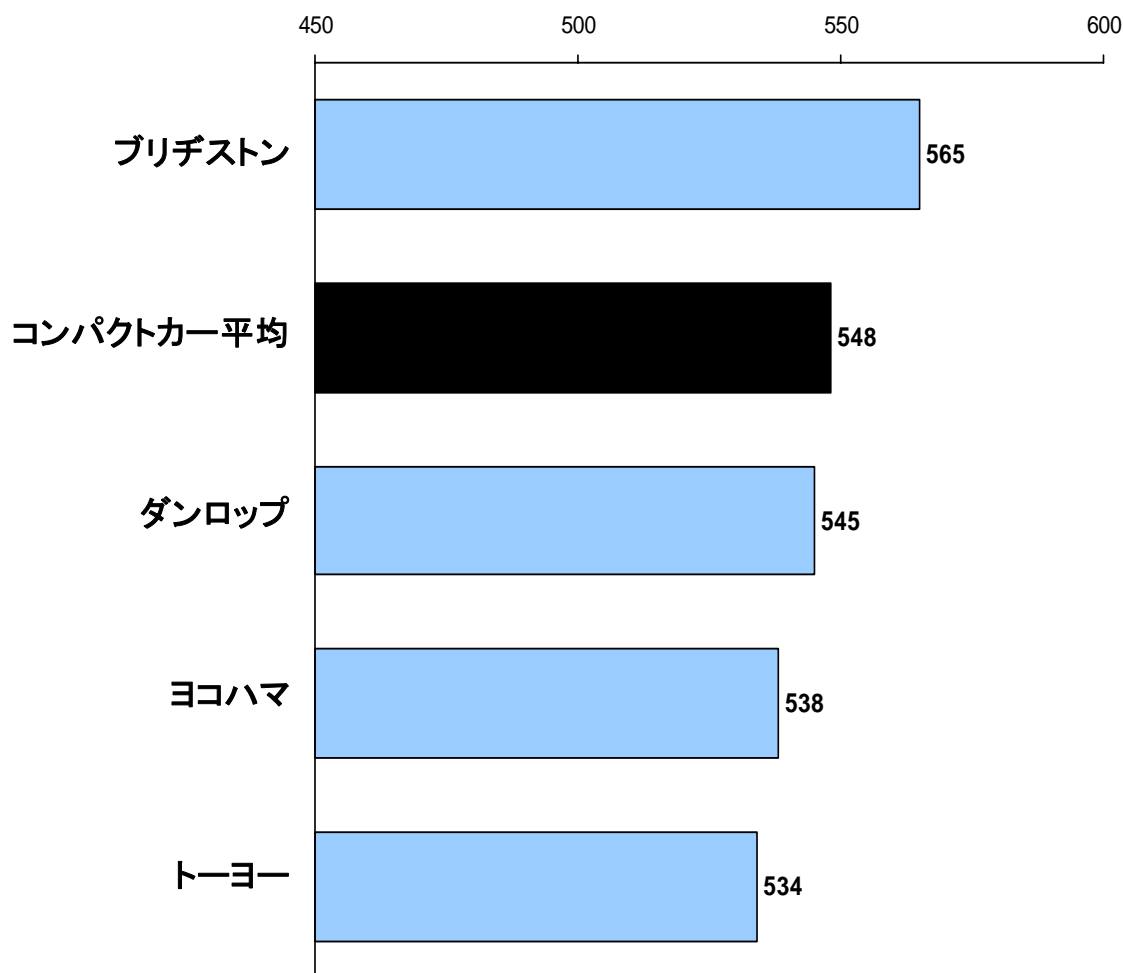
<ご注意>

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OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

コンパクトカー セグメント



注) コンチネンタル、ファルケン、グッドイヤーは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

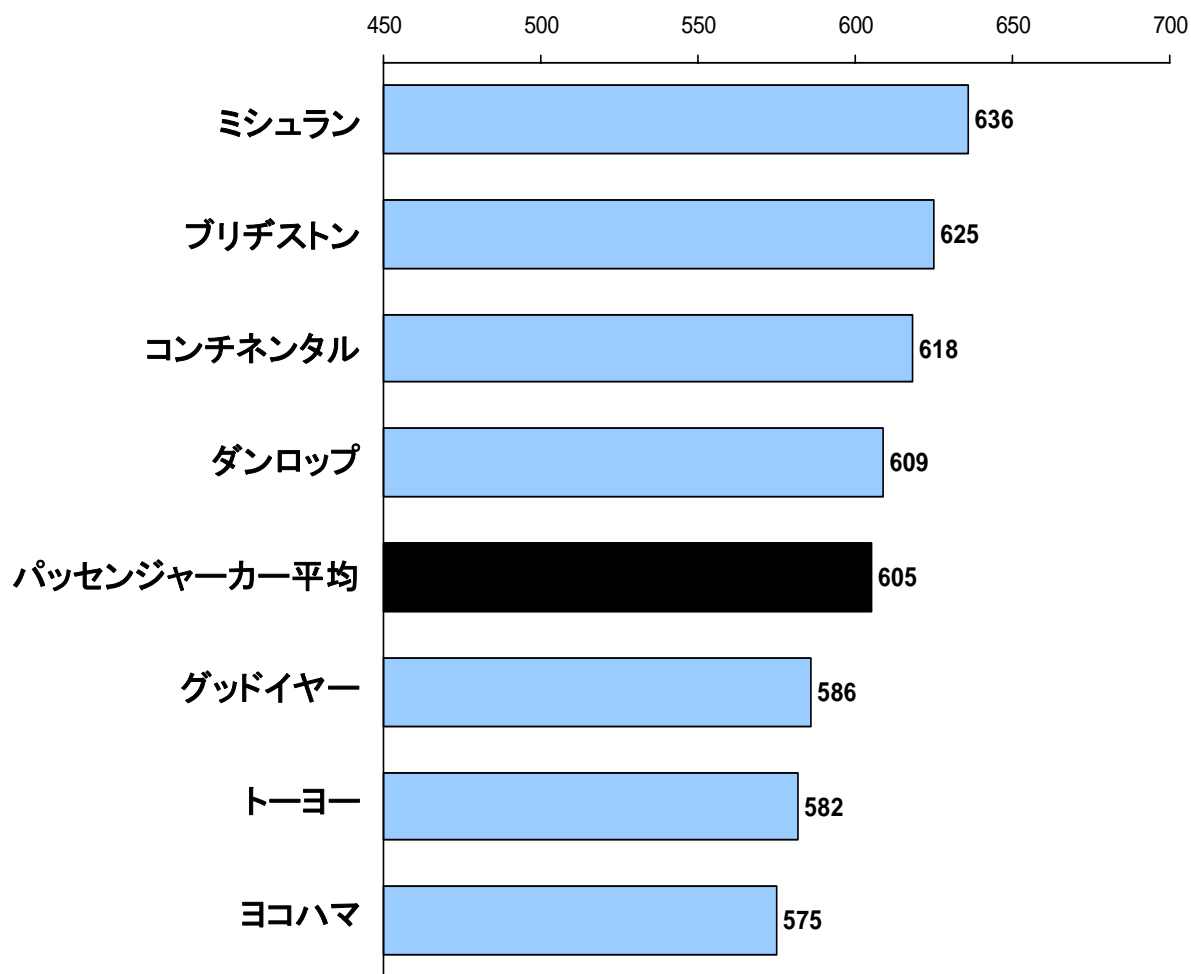
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

パッセンジャーカー セグメント



注) プレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

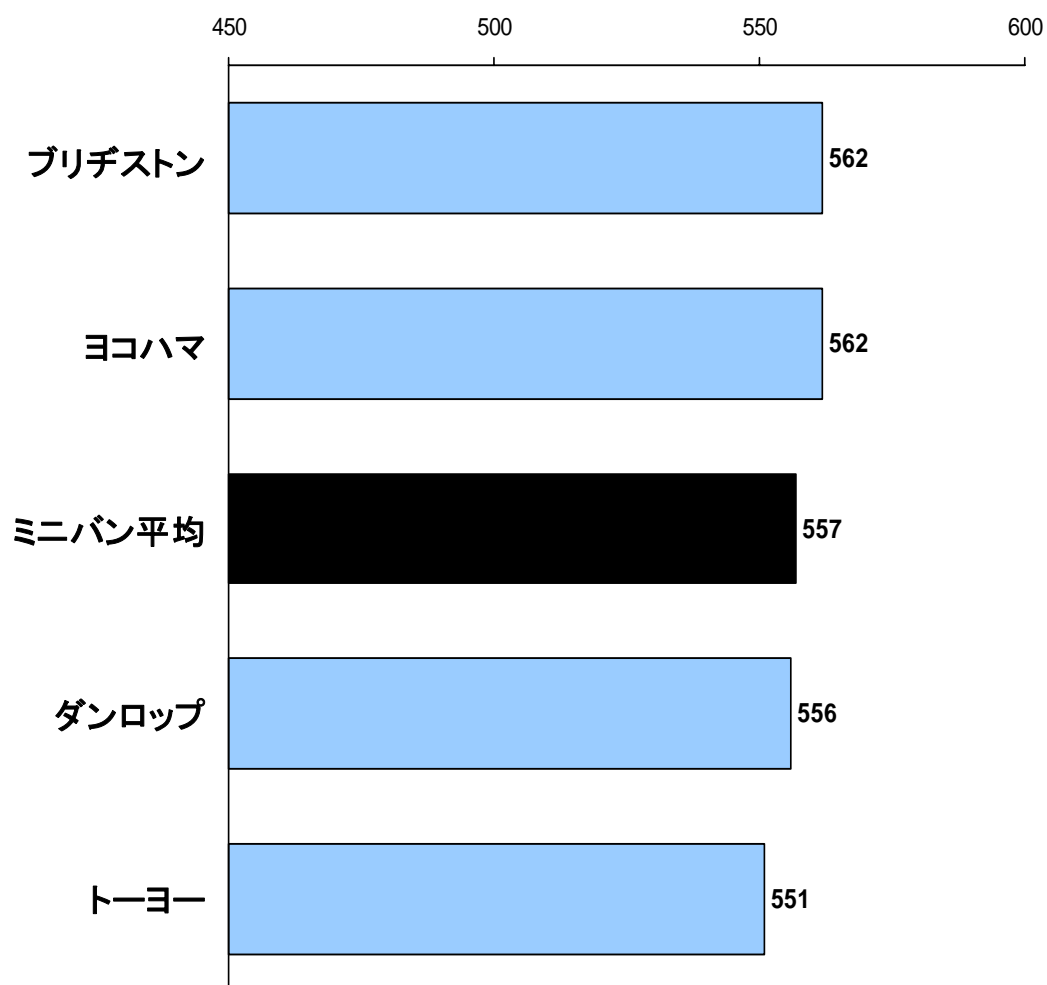
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ミニバン セグメント



注) グッドイヤー、ミシュランは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

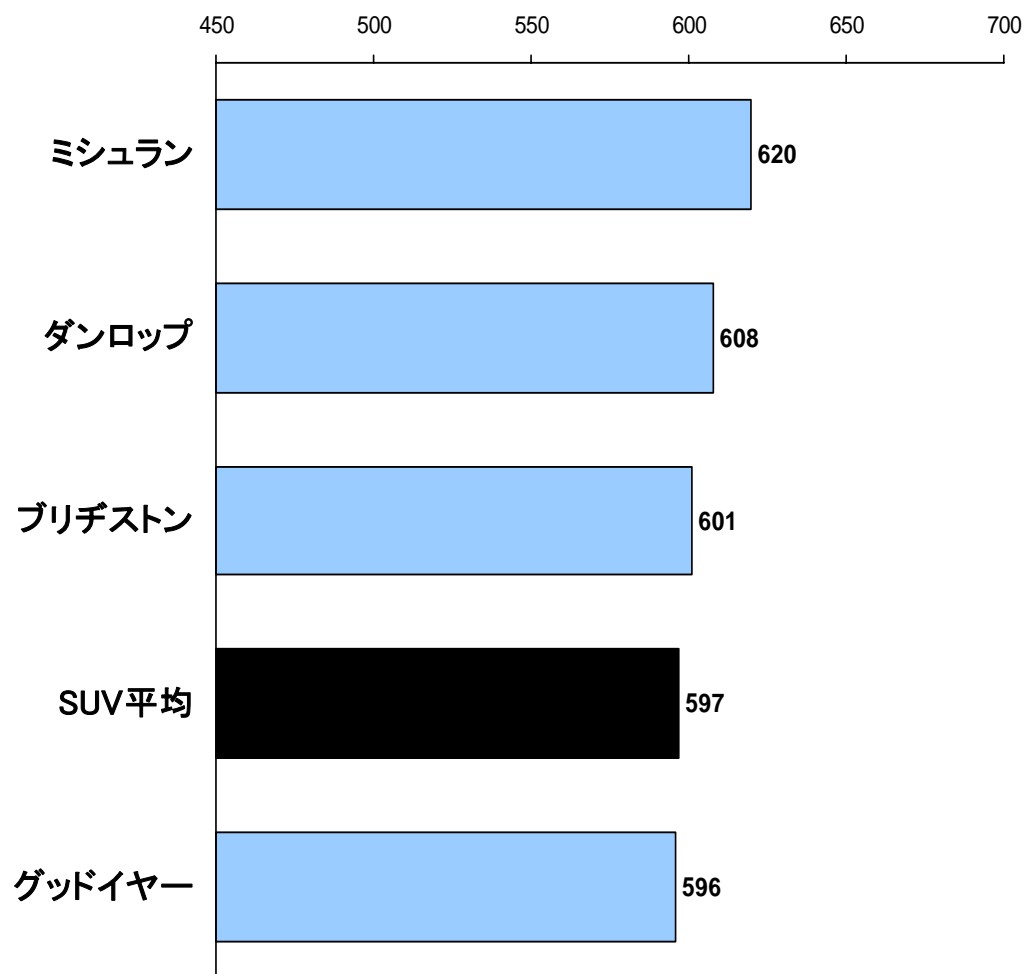
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

SUV セグメント



注) トーヨー、ヨコハマは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。