

Press Release

報道用資料

2008年5月22日

冬用タイヤ顧客満足度でミシュランが5年連続トップ**2008年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-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、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年日本冬用タイヤ顧客満足度（W-TSI）調査の結果を発表した。

当調査は冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）に対するユーザーの満足度を測定するもので、今年で5回目の実施となる。調査対象者は、新車・中古車を含む自家用の乗用車（軽自動車を除く）のスタッドレスタイヤを新品で購入し、昨冬使用した一般消費者である。2008年2月に郵送調査を実施し、全国の3,571人から回答を得た。

冬用タイヤに対する総合的な満足度は「積雪路面での性能」、「凍結路面での性能」、「一般路面での性能」、「見映え」、「品質/耐久性」の5つのファクターから構成されている。総合満足度スコアは、5つのファクターの詳細項目（合計38項目）に対するユーザーの評価を基に算出している（1,000ポイント満点）。

過去3年で満足度の業界平均スコアが上昇

今年の総合満足度の業界平均スコアは592ポイントだった。2006年と比較すると10ポイント上がっており、品質改善の兆しが見られる。また、すべてのファクターで2006年からスコアが上がっており、特に「凍結路面での性能」と「一般路面での性能」での上昇が比較的大きい。ただし「凍結路面での性能」は、この3年間、5つのファクターの中で最も満足度評価が低く、引き続き改善が望まれる。

ブランド別ランキングではミシュランが5年連続第1位となった。総合満足度スコアは646ポイントだった。ファクター別の満足度評価でも、5つのファクターすべてで他のブランドを上回っている。中でも「一般路面での性能」、「見映え」、「品質/耐久性」で特に評価が高かった。第2位はブリヂストン（612ポイント）だった。すべてのファクターで業界平均以上の評価を得ているが、「積雪路面での性能」と「凍結路面での性能」で特に評価が高かった。第3位はヨコハマ（575ポイント）で、昨年の4位からひとつ順位を上げた。

3人にひとりが冬季路面でヒヤリ/ハッとした経験有り

33%の冬用タイヤユーザーが冬季路面走行時にヒヤリあるいはハッとした経験があることがわかった。地域別に見ると、多降雪地域では46%のユーザーが経験しており、非多降雪地域よりも多い。また、使用するシーズンを重ねる程、ヒヤリあるいはハッとした経験は増加する。1シーズン目の新品では26%のユーザーが経験しているが、2シーズン目では31%、3シーズン目、4シーズン目では、それぞれ37%、39%と増加する。

次にヒヤリ/ハッとした経験と顧客満足度の関係を見ると、ヒヤリ/ハッとした経験を持つユーザーでは、そうでないユーザーよりも顧客満足度が低いことがわかった。その差は特に「凍結路面での性能」において他のファクターより突出して大きい。

また、冬用タイヤ購入時に冬季路面での走行に関する注意事項を販売員から聞いたユーザーは、聞いていないユーザーよりも、ヒヤリ/ハッとした経験が少なく、さらに顧客満足度も注意事項を聞いたユーザーの方が高いことが明らかになっている。

前述の通り、「凍結路面での性能」の満足度向上は、タイヤメーカーにとって優先課題となっている。このファクターの満足度向上のためには、ユーザーの使用実態や経験、期待値を把握した上での商品開発が求められる。さらに並行して、冬季路面での安全な運転方法をユーザーに伝える活動に積極的に取り組むことで、冬季路面でのヒヤリやハットする経験を軽減し、商品の満足度を向上させることが可能となる。

* 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&ブアーズ、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

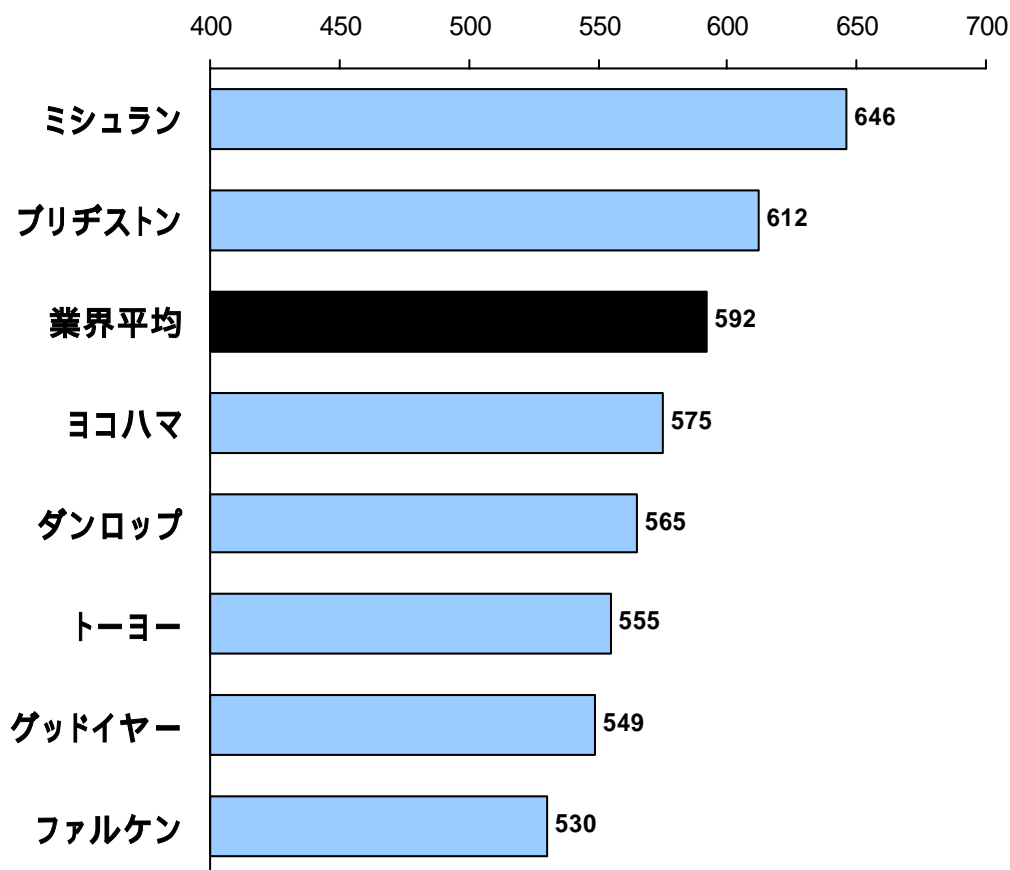
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) オートバックス、ピ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。

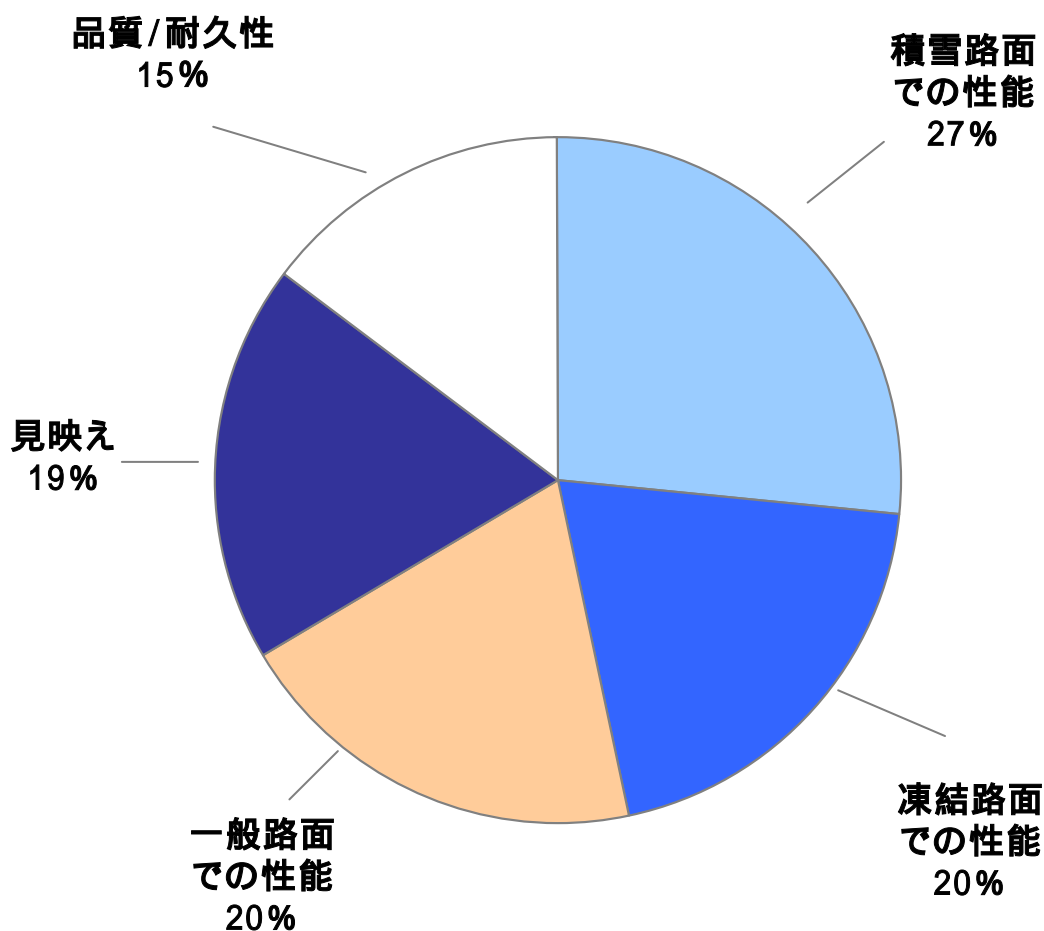
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。