

Press Release

報道用資料

2008年6月9日

米国における総合的な初期品質、多くのメーカーの改善により大幅に向上

2008年米国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、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年米国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、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約したユーザーを対象に、購入後 90 日間における車両の初期品質を調べるものである。「製造不具合」(注1)と「設計不具合」(注2)の2つのカテゴリにおける合計 228 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 台当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。

22 回目となる今年の調査は、2008 年型車を購入もしくはリース契約した人を対象に、2008 年 2 月から 4 月にかけて実施し、81,500 人以上から回答を得た。

調査結果からブランド別、セグメント別、工場別の 3 種類のランキングを発表している。当調査は自動車業界において、ユーザーの声に基づく新車の初期品質データとして活用されている。また、当調査は自動車メーカーがより優れた車を設計、生産するための助けとなるため、ならびに消費者の新車購買決定に役立つために利用されている。初期品質は長い間、消費者の購買決定に大きな影響を与える長期耐久性に関する優れた判断材料と見られている。

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

セグメント別ランキング、ホンダ、フォード、GMC、トヨタが各該当セグメントで第1位

ブランド別ランキングに入った 36 ブランドのうち約 4 分の 3 の大幅な向上により、今年の米国の自動車業界における初期品質が改善した。

今回の調査で、総合的な改善の 86 パーセントは「壊れる」、「動かない」を解消することによる向上が起因していることが明らかになった。ナビゲーションやエンターテインメント機器などの新技術が今日の新車に次第に普及してきているため、設計不具合を最小限に抑えることは米国の自動車業界にとって引き続き大きな課題である。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社) のオートモーティブ・リサーチのバイス・プレジデント、デヴィッド・サージェントは「『壊れる』、『動かない』の発生率が減少し続けていることに加え、優れた新車の市場投入により、今年の総合的な品質は昨年に比べ 6% 向上している。この向上はシボレーやフォード、トヨタなどの多くの大量生産メーカーからの大幅な進歩、また多くのその他自動車メーカーによる著しい改善によって促進されている。この自動車業界全体にわたる向上は、自動車メーカーがユーザーの声に耳を傾け、より品質の高い車をデザイン、設計、生産するためにユーザーの意見を取り入れるよ

うと懸命に取り組んだことに対する証しである。自動車業界と協力することから、初期品質が置かれている重要性を見ることができる。自動車メーカーもユーザーも同様に、この取り組みに対する恩恵を受けている」と述べている。

「新しい、より進歩した無線通信やナビゲーション、オーディオ技術に対する顧客の需要は引き続き伸びており、メーカーはこれらのシステムをどのように上手く車に取り入れるかという課題に直面している。特に、操作の煩雑なオーディオ・エンターテインメント機器や音声認識装置の故障に関する問題が、ユーザーから最も多く報告される不具合指摘の上位 10 位に入っている。全米の各地で次々とドライバーのハンズフリー通話が義務化されるため、これはメーカーが継続的に焦点を当てる必要のある分野である」（サージェント）

当調査は、2008 年の新車売上の傾向が、大型モデルからより小型の車へ移行していることも示している。

「この新車購入者の選好の変化は、燃料価格が急速に上昇していることに対する反応のひとつである。この厳しい環境下での消費者にとっての朗報は、小型車セグメントには高い初期品質のモデルが多くあり、自信を持ってダウンサイズできることだ。J.D. パワー・アンド・アソシエイツは 2010 年までに 28 の新型コンパクトカー・モデルが市場に投入されると予測しており、これらの投入において高い初期品質を確保することがメーカーにとって特に重要である」（サージェント）

セグメント別ランキングおよびブランド別ランキング

今年のセグメント別ランキングでは、ホンダが当調査の対象ブランドの中で最も多い 3 セグメントでトップに立った。トップのモデルは、シビック、CR-V、フィットだった。2 セグメントで第 1 位を獲得したのは、シボレー（マリブ、シルバード LD）、ダッジ（ダコタ、デュランゴ）、インフィニティ（EX シリーズ、M シリーズ）、レクサス（LS、RX）、メルセデス・ベンツ（CLK クラス、E クラス）だった。ポルシェ・911 は 67PP100 と全モデル中、最も不具合指摘件数が少なかった。フォード・E シリーズ、リンカーン・ナビゲーター、マツダ・MX-5・ミアータ、ポンティアック・グランプリ・セダン、トヨタ・セコイアも該当セグメントでトップだった。

「過去、自動車メーカーは新モデルに非常に高い初期品質を実現するために常に奮闘してきた。新車の投入とモデルチェンジは、多くの場合品質の観点からメーカーにとって問題があったので、シボレー・マリブとインフィニティ・EX シリーズが高品質を実現し、市場に投入された年にトップに立ったことは特に印象的である」（サージェント）

ブランド別ランキングでは、ポルシェが 87PP100 で 3 年連続第 1 位だった。続いて第 2 位はインフィニティ（昨年の 9 位から上昇）、第 3 位はレクサス、第 4 位はメルセデス・ベンツとトヨタだった。最も順位が上がったのはアウディで、昨年の第 26 位から今年は 10 位だった。

「ポルシェは引き続き着実に改善しており、昨年の 3PP100 から今年は 11P100 と 2 位のブランドとその差をさらに広げている」（サージェント）

プラントアワード（工場賞） 「製造不具合」のみが対象

当調査では米国市場向けに生産している工場を対象に「製造不具合」の指摘が少ない工場に対して地域別にプラントアワード（工場賞）を授与している。

全地域の中で「製造不具合」の指摘が最も少ない工場に授与されるプラチナ賞は、今年はメルセデス・ベンツのジンデルフィンゲン工場（ドイツ）が得た。製造不具合の指摘件数が平均 33PP100 だったこの工場では、メルセデス・ベンツ・CL クラス、CLS クラス、E クラス・セダン、E クラス・ワゴン、S クラスを生産している。

北米/南米地域では、ゴールド賞はトヨタ・タコマを生産しているトヨタのバハ・カリフォルニア工場（メキシコ）が受賞した。

アジア太平洋地域では、ゴールド賞はトヨタ・プリウスを生産しているトヨタの富士松工場（トヨタ車体富士松工場）が受賞した。

調査結果の詳細は、J.D. パワー・コンシューマーセンターに掲載している（英語のみ）。www.jdpower.com

* 当報道用資料のオリジナル（英語）は米国で発表済みです。

* 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エストレイク・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： 03-4550-8151

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

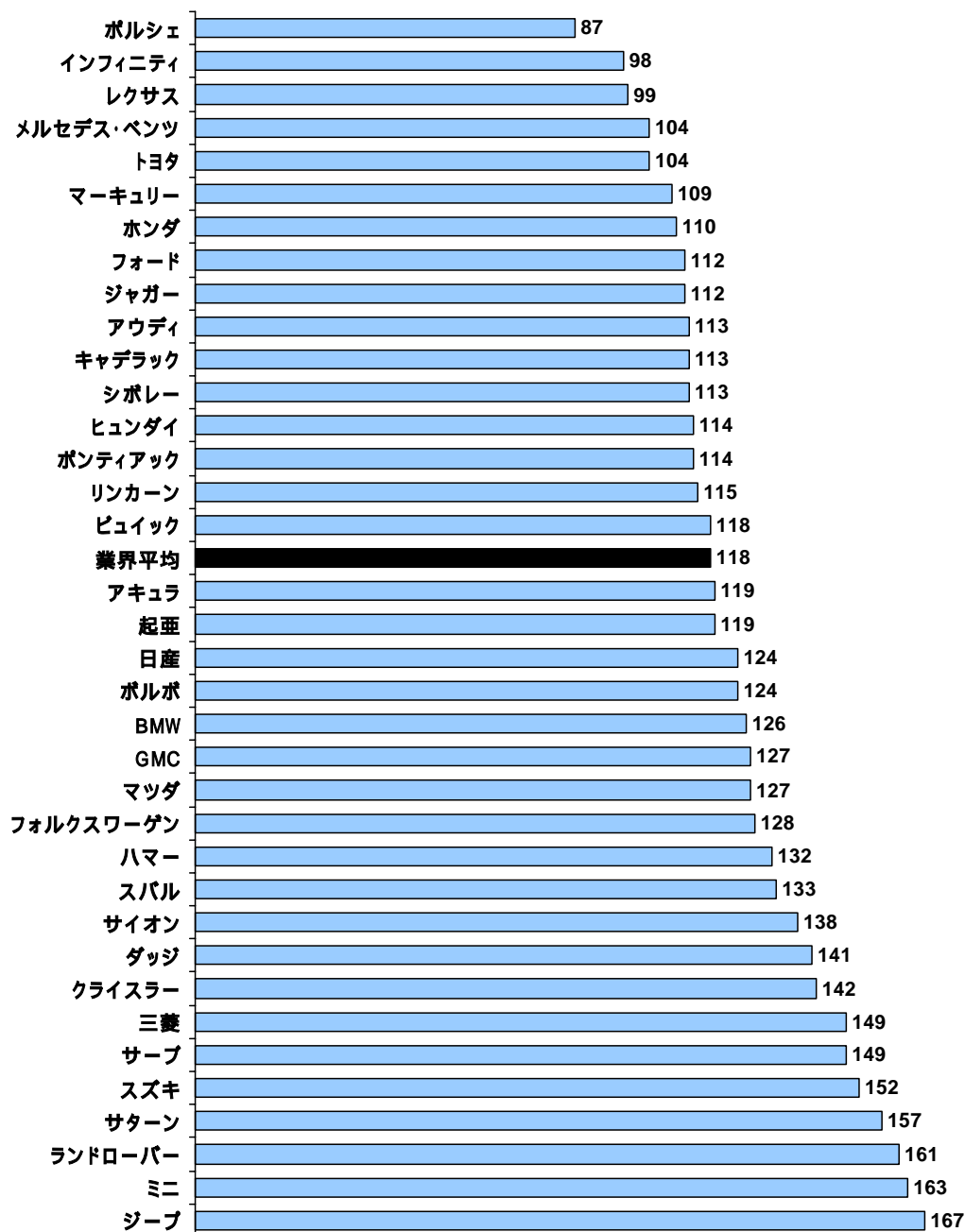
<ご注意>

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・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

2008年ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数

単位:PP100



注) いすゞ、スマート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・アンド・アソシエイツ 2008年米国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・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

2008年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル 乗用車セグメント

サブ・コンパクト	ミッドサイズ・プレミアム
第1位: ホンダ フィット 起亜 リオ ヒュンダイ アクセント	第1位: インフィニティ Mシリーズ(同率) メルセデス・ベンツ Eクラス(同率) アウディ A6(同率) レクサス ES 350(同率)
コンパクト	ラージ・プレミアム
第1位: ホンダ シビック トヨタ プリウス ヒュンダイ エラントラ セダン	第1位: レクサス LS メルセデス・ベンツ Sクラス キャデラック DTS
コンパクト・スポーティー	ミッドサイズ
第1位: マツダ MX-5 ミアータ スバル インプレッサ ポンティアック ソルスティス	第1位: シボレー マリブ 三菱 ギャラン フォード フュージョン
コンパクト・プレミアム・スポーティー	ラージ
第1位: メルセデス・ベンツ CLKクラス ポルシェ ケイマン ボルボ C70	第1位: ポンティアック グランプリ セダン マーキュリー セーブル マーキュリー グランド マーキス
エントリー・プレミアム	
第1位: インフィニティ EXシリーズ インフィニティ Gシリーズ アキュラ TSX(同率) ボルボ S40(同率)	

調査結果の詳細は、
www.jdpower.comをご参照下さい。

注) 受賞対象カテゴリーとしたのは、必須サンプル数を満たしたモデルが4モデル以上あるカテゴリーのみ。「プレミアム・スポーティー」、「ミッドサイズ・スポーティー」については、必要サンプル数を満たしたモデルがそれぞれ2モデル、3モデルのみであったため受賞対象カテゴリーとしなかった。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国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・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

2008年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル ライト・トラック / マルチ・アクティビティ・ビークル (MAV) セグメント

コンパクト・MAV	ラージ・プレミアム・MAV
第1位: ホンダ CR-V クライスラー PTクルーザー フォード エスケープ	第1位: リンカーン ナビゲーター インフィニティ QX56 キャデラック エスカレード
ミッドサイズ・MAV	ラージ・ピックアップ
第1位: ダッジ デュランゴ ヒュンダイ サンタフェ トヨタ ハイランダー	第1位: シボレー シルベラード LD トヨタ タンドラ シボレー アバランチ
ラージ・MAV	ミッドサイズ・ピックアップ
第1位: トヨタ セコイア シボレー タホ GMC ユーコン	第1位: ダッジ ダコタ フォード レンジャー トヨタ タコマ
ミッドサイズ・プレミアム・MAV	バン
第1位: レクサス RX レクサス GX 470 ボルシェ カイエ	第1位: フォード Eシリーズ 日産 クエスト シボレー エクスプレス

調査結果の詳細は、
www.jdpower.comをご参照下さい。

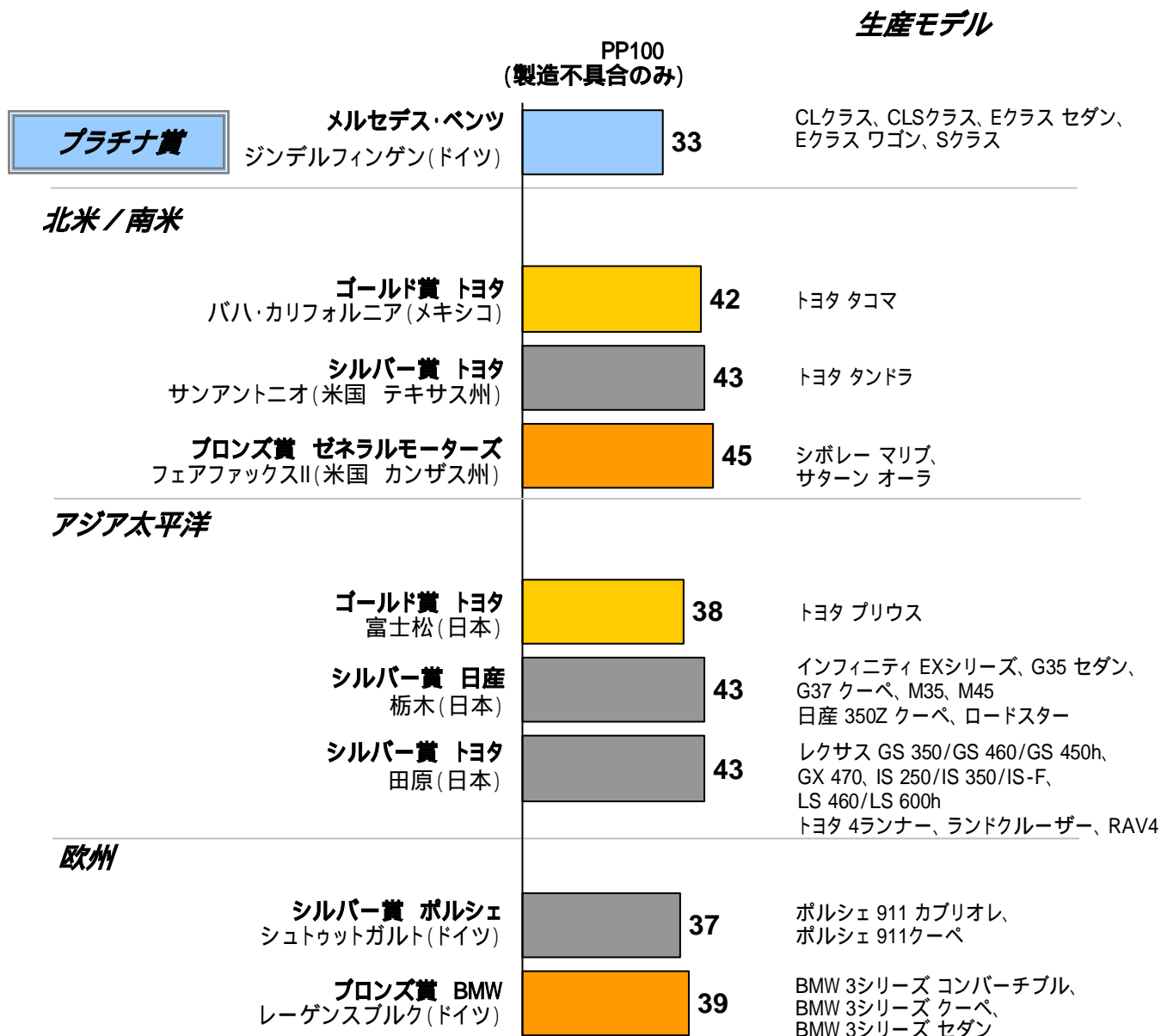
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国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・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。