

## Press Release

報道用資料

2008年8月18日

**新車購入後3年以内の車両品質低下は、顧客満足と推奨意向に大きく影響****2008年米国自動車耐久品質調査(VDS)**

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年米国自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）の結果を発表した。

当調査は、新車購入後3年が経過した時点での車の耐久品質について調べるもので、車両性能分野別に「走行性能分野」、「エンジン分野」、「トランスミッション分野」など9つのカテゴリについて、実際に経験した不具合をユーザーに指摘してもらった。今年度は2005年型車を新車から乗っている乗用車およびライト・トラックのユーザーを対象に、2008年1月から4月にかけて調査を実施し、52,000人以上から回答を得た。

VDSスコアは100台当たりの不具合指摘件数によって算出され、スコアが低いほど耐久品質が高いと判断する（単位はPP100: Problems per 10 Vehicles）。

**◆ブランド別ランキング、レクサスが14年連続トップ◆**

当調査で、平均して顧客は新車購入後90日以内よりも、新車購入後3年目に75%多い不具合を経験していることがわかった。不具合レベルが最も増加したそれらのモデルは、満足度と知人へ自分のモデルを推奨する可能性の低下が最も顕著に表れている。さらに、すべてのモデルにおいて、報告されている不具合は新車購入後3ヶ月より3年目が多い。一方で、平均して不具合の増加が35%未満のモデルは、最初の3年間における総合的満足度に向上が見られる。

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「品質の低下を理解し、最小限に抑えることがメーカーにとって極めて重要である。それは所有者の満足度と口コミによる推奨に重要な要素だからである。メーカーは高レベルの初期品質を達成するだけでなく、高レベルの長期耐久性を実現するモデルをデザインすることが必須である。時間をかけて検証されている車両モデルは、所有者の高い満足度と推奨率を通し、メーカーの収益性につながる」と述べている。

今年の調査で、業界全般に渡り報告された不具合の上位10位のうち5つが、2005年初期品質調査で報告された最も頻度の高い不具合の上位10位にも入っていた。これは、新車購入初期に所有者が見つけたこれらの不具合を、3年以内にメーカーが改善していないことを示唆している。

これらの不具合は以下の通りである：

1. 過剰な風切音
2. 不快なブレーキ音
3. 車両の左右への抵抗力
4. インパネ/ダッシュボードに関する問題
5. 過剰な窓の曇り

「自動車メーカーは近年、顧客の懸念に対処することにより初期品質と耐久品質において著しい進歩を遂げているが、これらの不具合はメーカーにとって今なお、取り組みがいがある。これらの不具合が長年この業界で存続していたという事実は、車を発売する前にこれらの不具合にさらに焦点を当てることが高い顧客満足度を通して、顧客だけでなく、メーカーにも利益をもたらすであろうことを示唆している」（サージェント）

ブランド別ランキングでは、レクサスが 120PP100 のスコアで 14 年連続第 1 位となった。レクサスは昨年から 25PP100 改善した。第 2 位はマーキュリー、第 3 位はキャデラック、第 4 位はトヨタ、第 5 位はアキュラだった。

セグメント別ランキングでは、レクサスが 6 つのセグメントでトップに入った。これは今年の調査で最多である。トップに入ったモデルは ES330、GX470、IS300、LS430、LX470、SC430 だった。続いてトヨタのハイランダー、プリウス、RAV4、セコイア、タンドラが 5 つの該当セグメントで第 1 位だった。フォードとホンダは 2 セグメントでトップに入った。フォードはクラウンビクトリアとレンジャーが、ホンダはエレメントと S2000 がトップだった。ビュイック、シボレー、ヒュンダイ、マツダ、マーキュリーはそれぞれ 1 セグメントで第 1 位だった。

ブランド別ランキングでは引き続き業界平均を下回ったが、今年の調査で最も改善したのはサーブだった。サーブは昨年と比べ、65PP100 改善した。

当調査で、長期的な車両品質が、昨年と比べて今年は業界全般で 5 %、10PP100 改善していることがわかった。当調査で対象となった 38 ブランドの 60%以上が昨年と改善している。当調査の対象となった 19 セグメントのうち、ミッドサイズ・プレミアム MAV セグメントが昨年と比べて 36PP100 と最も改善した。コンパクトカー・セグメントとミッドサイズカー・セグメントも昨年より不具合レベルが低く、この 2 つのセグメントが業界の総合的な改善の 2 分の 1 以上を占めている。

「コンパクトとミッドサイズ・セグメントの車両に対する耐久品質が進歩したことは、燃料価格の高騰により車両を小型化している顧客にとって良い知らせである。このような小さい車を購入する顧客は今までと比べると、燃料節約という即座に受けられる利益からだけでなく、長期的な耐久品質の向上からも便益を得られる」（サージェント）

車両耐久品質の調査結果の詳細、および車両モデルの写真や仕様は JDPower.com に掲載している。ビデオや記事の閲覧、ブランドやセグメント別耐久品質評価を確認することができる。

\* 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](http://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&プアーズ、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](http://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

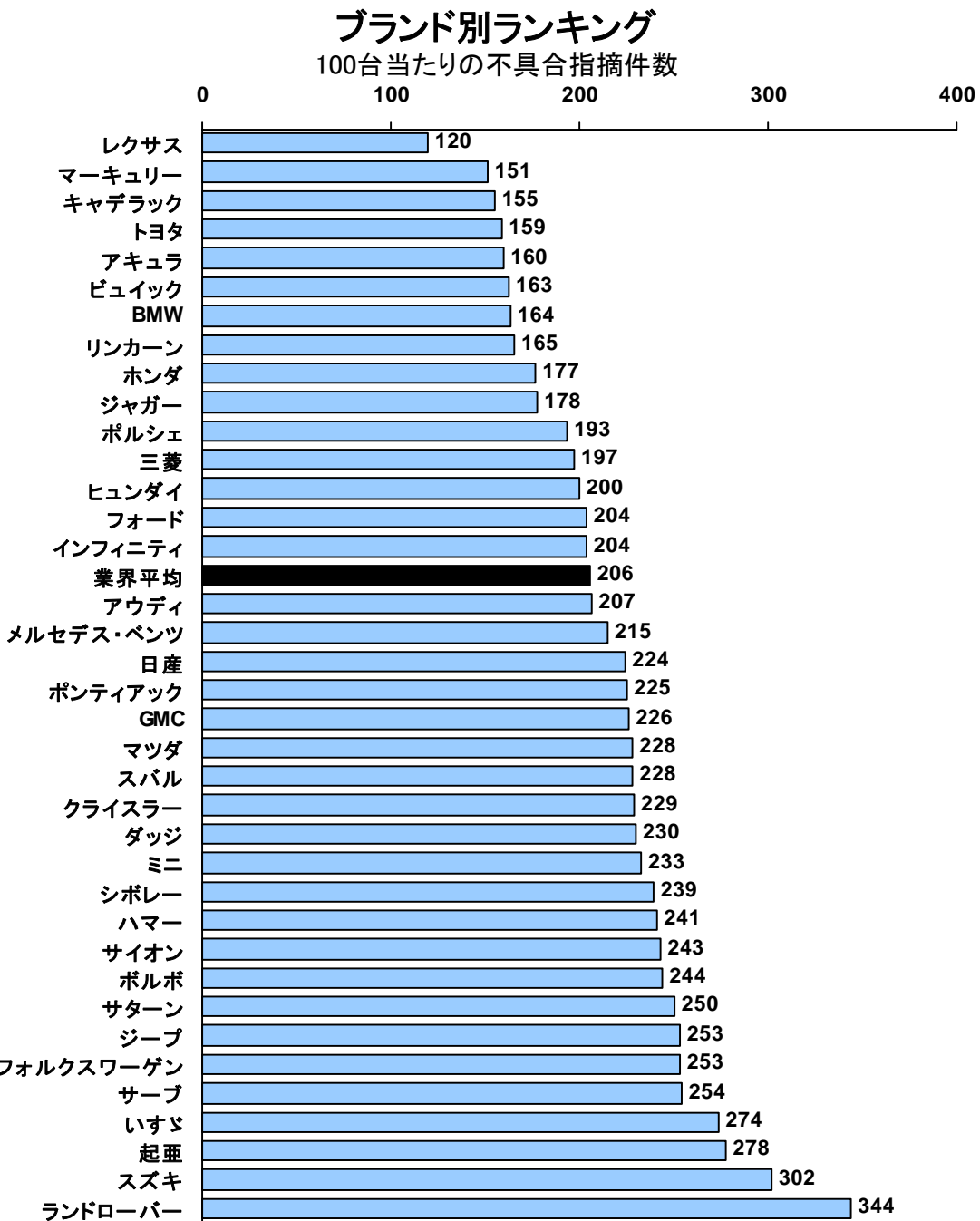
F A X： 03-4550-8151

e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto: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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)



注) マセラティ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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)

## 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	コンパクト・プレミアム・スポーティー
第1位: ヒュンダイ アクセント サイオン xA シボレー アヴェオ	第1位: ホンダ S2000 BMW Z4(同率) ポルシェ ボクスター(同率)
コンパクト	エントリー・プレミアム
第1位: トヨタ プリウス 三菱 ランサー トヨタ カローラ	第1位: レクサス IS 300/IS 300 スポーツクロス BMW 3シリーズ BMW X3
コンパクト・スポーティー	ミッドサイズ・プレミアム
第1位: マツダ ミアータ トヨタ セリカ スバル アウトバックスポーツ	第1位: レクサス ES 330 レクサス GS 300/GS 430 アキュラ RL
ミッドサイズ・スポーティー	レンジ・プレミアム
第1位: シボレー モンテカルロ トヨタ カムリ・ソラーラ・クーペ/コンバーチブル 三菱 エクリプス	第1位: レクサス LS 430 リンカーン タウンカー キャデラック ドゥビル
ミッドサイズ	プレミアム・スポーティー
第1位: ビュイック センチュリー マーキュリー セーブル トヨタ カムリ・セダン	第1位: レクサス SC 430 フォード サンダーバード ポルシェ 911
レンジ	
第1位: フォード クラウンビクトリア マーキュリー グランドマーキー ビュイック パークアヴェニュー	

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup> (VDS)

## 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

<b>コンパクト MAV</b>	<b>ミッドサイズ・ピックアップ</b>
第1位: ホンダ エlement(同率) トヨタ RAV4 (同率) ホンダ CR-V	第1位: フォード レンジャー トヨタ タコマ ダッジ ダコタ
<b>ミッドサイズ MAV</b>	<b>バン</b>
第1位: トヨタ ハイランダー ビュイック レイニア マーキュリー マウンテニア	第1位: マーキュリー モンテレー フォード Eシリーズ GMC サバナ
<b>ラージ MAV</b>	<b>ミッドサイズ・プレミアム MAV</b>
第1位: トヨタ セコイア シボレー サバーバン フォード エクスカーション	第1位: レクサス GX 470 レクサス RX 330 ボルボ XC70
<b>ラージ・ピックアップ</b>	<b>ラージ・プレミアム MAV</b>
第1位: トヨタ タンドラ フォード F-150 LD ダッジ ラム・ピックアップ LD	第1位: レクサス LX 470 キャデラック エスカレード EXT キャデラック エスカレード/エスカレードESV

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車耐久品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。