

日産・モコが軽自動車初期品質のトップに

2009年日本軽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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：アルバート・ラパーズ）は、2009年日本軽自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

当調査は軽自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2～7ヶ月における車両の初期品質を調査したものである。「製造不具合」（注1）と「設計不具合」（注2）の2つのカテゴリーにおける合計222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台あ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。

9回目となる今年は、2008年10月から2009年3月の間に軽自動車を新車で購入したユーザーを対象に2009年5月に郵送調査を実施し、4,298人から回答を得た。調査対象の車両は7メーカー、42モデルである。

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

◆新型車3モデルはフルモデルチェンジにより品質が改善◆

今年の総合 IQS スコアの業界平均は118PP100だった。昨年の125PP100から7ポイント減少しており、業界全体では改善傾向が続いている。

業界平均では、不具合指摘件数が多い分野は「エンジン/トランスミッション分野」（25.6PP100）、「外装分野」（19.1PP100）、「装備品分野」（19.0PP100）だった。このうち「エンジン/トランスミッション分野」は昨年から5.9ポイント不具合指摘件数が減少しており、改善が確認された。

詳細項目別に見ると、製造不具合では「運転席/助手席ドアの開閉不良」（2.9PP100）、「トランク/ハッチ/バックドアの開閉不良」（2.2PP100）、「風切り音がうるさ過ぎる」（2.2PP100）と「外装分野」での指摘が多い。設計不具合では「エアコン使用時のエンジンパワー不足」（8.1PP100）、「燃費が悪すぎる」（3.6PP100）、「エアコン（空調）のスイッチ類が不便」（3.3PP100）の順で不具合指摘が多く、これは昨年と同じ上位項目であった。

今年のモデル別ランキングでは、日産・モコが81PP100で第1位となった。第2位はダイハツ・ミラ（90PP100）、第3位はスバル・ステラ（97PP100）が続いている。昨年の調査以降に市場に導入されたニューモデルのダイハツ・ムーヴコンテ、フルチェンジモデルのマツダ・A Zーワゴン、ホンダ・ライフ、スズキ・ワゴンRは、いずれも業界平均以上にランキングした。またフルモデルチェンジを実施した3モデルは昨年の当該モデル（旧型車）の不具合指摘件数を下回っており、新型車の開発段階からの品質改善に対する取り組みの成果と考えられる。

スズキ・ワゴンRはフルモデルチェンジによって、31ポイント不具合指摘件数が減少した。スタンディンググレイを含まないスタンダードモデルにおける「外装分野」と、ターボエンジン搭載モデルにおける「エンジン/トランスミッション分野」での改善が顕著であった。

◆ユーザーの燃費に対する期待値が年々高まる◆

今回の調査では、ユーザーの回答による実燃費と「燃費が悪すぎる」の不具合指摘件数との関係について分析している。調査内容を変更した2007年以降を見ると、実燃費は良くなっており、フルモデルチェンジによる燃費の向上も確認された。一方、ユーザーが「燃費が悪すぎる」と不具合を指摘した場合の実燃費も2007年から0.85Km/l伸びている。

メーカー各社による燃費改善への取り組みの成果は見られるものの、ガソリン価格の高騰や世界同時不況を契機に高まりつつあるコスト意識と環境意識により、ユーザーの燃費に対する期待値は年々高まる傾向にある。メーカーには燃費を向上させるための更なる取り組みが求められる。

*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、2008年の売上高は64億ドルにのぼる。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

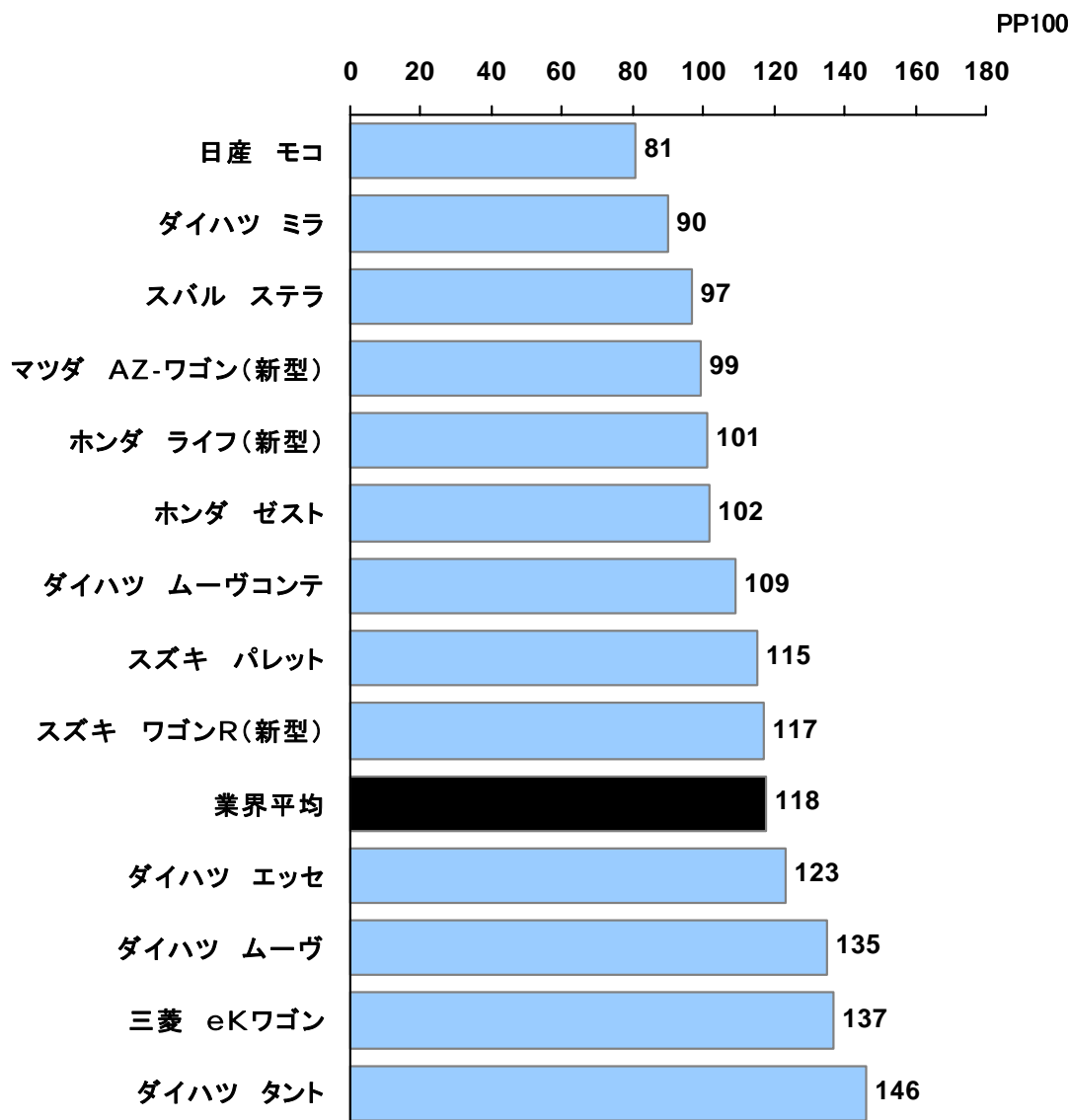
<ご注意>

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 2009年日本軽自動車初期品質調査(IQS)SM

モデル別ランキング

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本軽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 アジア・パシフィック 2009年日本軽自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。