

Press Release

報道用資料

2009年10月8日

市販ナビの顧客満足度第1位、 据え置き型はパイオニア サイバーナビ、PNDはソニー ナブ・ユー

2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 ＜市販ブランド 据え置き型ナビ/PND セグメント＞

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 ラバーズ、略称：J.D. パワー）は、2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査＜市販ブランド 据え置き型ナビセグメント/PND セグメント＞の結果を発表した。

当調査は、市販ブランドのナビゲーションシステム（以下、市販ナビ）に関する顧客満足度を測定するものである。検索・案内機能だけでなく、音楽・映像機能、通信を利用したサービスなど、車載情報機器としてのナビの評価を幅広く測定している。今年3回目となる市販ナビ調査は新たに PND セグメントを新設し、従来の据え置き型ナビと区別した。調査対象者は2007年4月から2009年3月の間に市販ナビを購入した利用者で、2009年7月にインターネット調査を実施し据え置き型は2,372人、PNDは1,115人から回答を得た。

据え置き型の満足度に影響を与えているのは、「サービスサポート*（9%）」、「ドライビングサポート**（40%）」、「カーライフサポート***（39%）」、「コスト（12%）」の4つのファクターであった（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。PNDでは「サービスサポート（8%）」、「ドライビングサポート（47%）」、「カーライフサポート（16%）」、「コスト（30%）」となり、両者の満足度構造に違いがあることがわかる（5ページ参照）。総合満足度スコアは、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に算出した。

サービスサポート*：ナビのカタログやメーカーホームページ、または購入店舗から得られる各種情報の評価
 ドライビングサポート**：目的地検索やルート案内、地図情報などナビゲーションシステムの基本機能の評価
 カーライフサポート***：音楽・映像再生機能、盗難や車両故障に対するサポート、PCや携帯電話との連携機能の評価

据え置き型の顧客満足度ランキングでは、対象となった6ブランド中、パイオニア サイバーナビが596ポイントで2年連続第1位となった。サイバーナビは「サービスサポート」、「ドライビングサポート」及び「カーライフサポート」ファクターが対象ブランド中トップ評価であった。第2位はパナソニック ストラダ Fクラス（570ポイント）、第3位は僅差でパイオニア 楽ナビ（569ポイント）となった。

初のPNDの顧客満足度ランキングは、対象となった3ブランド中、ソニー ナブ・ユーが552ポイントで第1位となった。ファクターの評価では「ドライビングサポート」と「コスト」が対象ブランド中トップ評価であった。第2位はサンヨー ゴリラ（540ポイント）、第3位はパイオニア エアーナビ（538ポイント）となった。

◆日本において、今後、PND市場が急激に拡大するとは言いえない◆

今回の調査において、PNDユーザーは据え置き型に比べ価格重視の傾向があり、ナビ新規ユーザーが多い（65%）ことが確認された。そうしたPNDの満足度をみると、価格に関する評価は高いが、総合満足度は据え置き型の水準に及んでいない。さらに、今後購入したいナビタイプの意向をみると、据え置き型では次回も「据え置き型を

買う」という回答が半数以上あった。それに対し PND では、「PND がよいので PND を買う」という積極的なユーザーは 16%にとどまった上に、「据え置き型ナビを買う」という乗り替えの意思を示した回答が、ほぼ同水準の 15%あることが明らかとなった。

昨今、日本においても市場が立ち上がってきた PND だが、そのユーザーの多くは価格重視のナビ新規ユーザーで構成されている。そうした PND ユーザーの満足度や次回 PND 購入意向が低いということは、顧客は流動的であり、今後 PND の市場が急激には拡大していかないことを示唆している。新規顧客の取り込みに加え、ユーザーの満足度・ロイヤルティを高めていくことが、PND 市場の拡大と安定に求められる。

*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&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、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

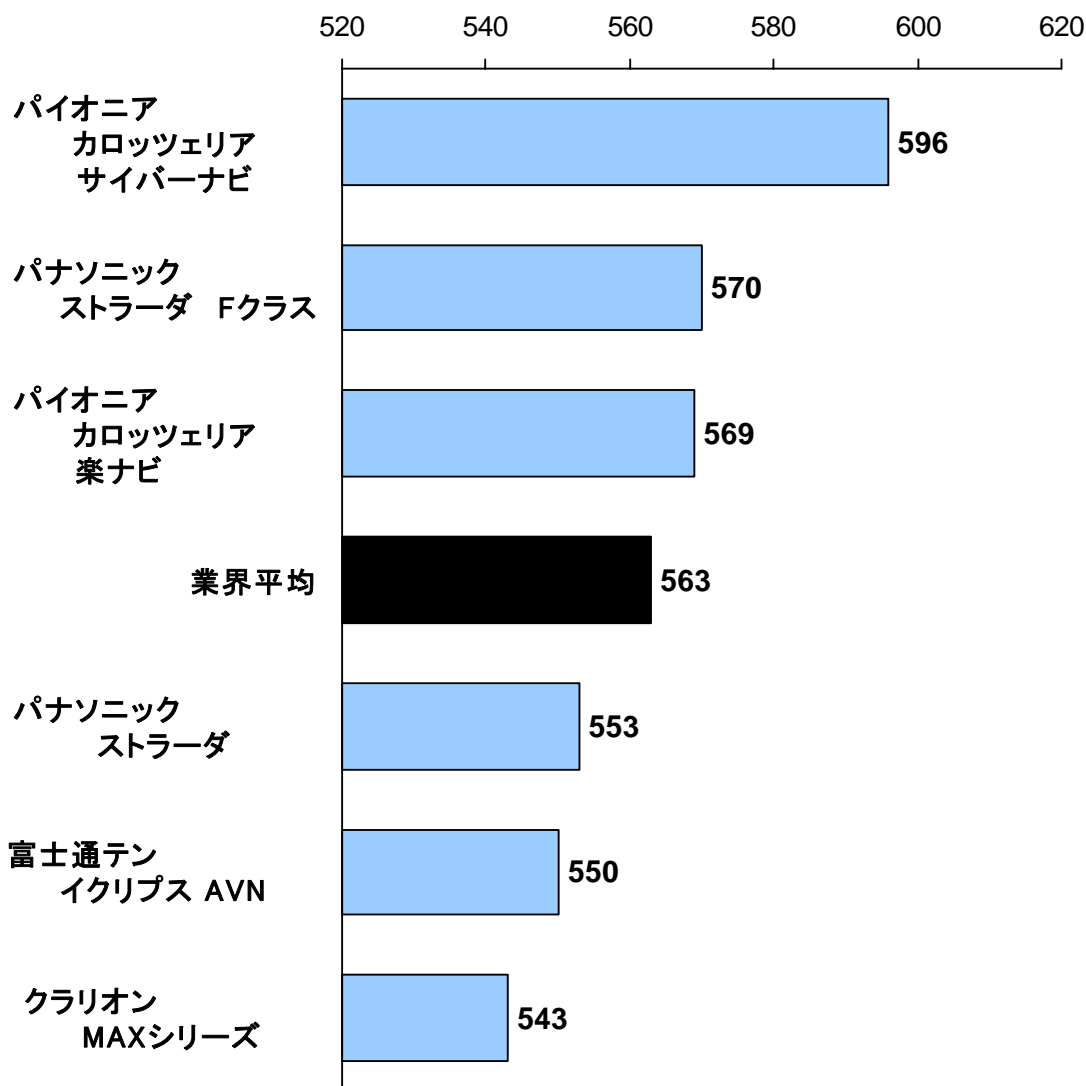
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
 <市販ブランド 据え置き型ナビセグメント>

モデル別ランキング
 (1,000ポイント満点)



注: サンプル数が99以下の市販ブランドナビはランキングに含まれていません。

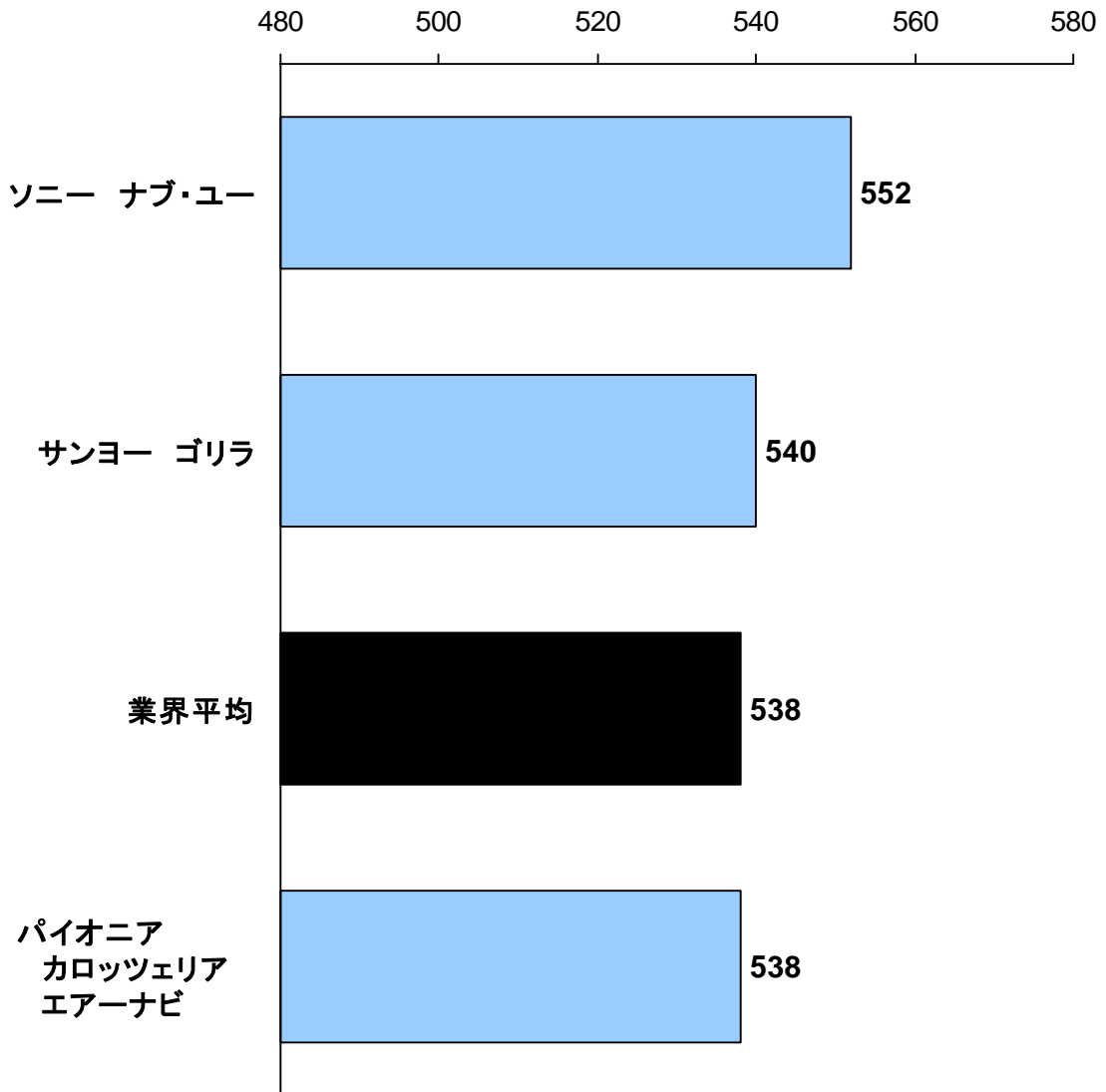
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

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 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック
2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
<市販ブランド PNDセグメント>

モデル別ランキング
(1,000ポイント満点)



注: サンプル数が99以下の市販ブランドナビはランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

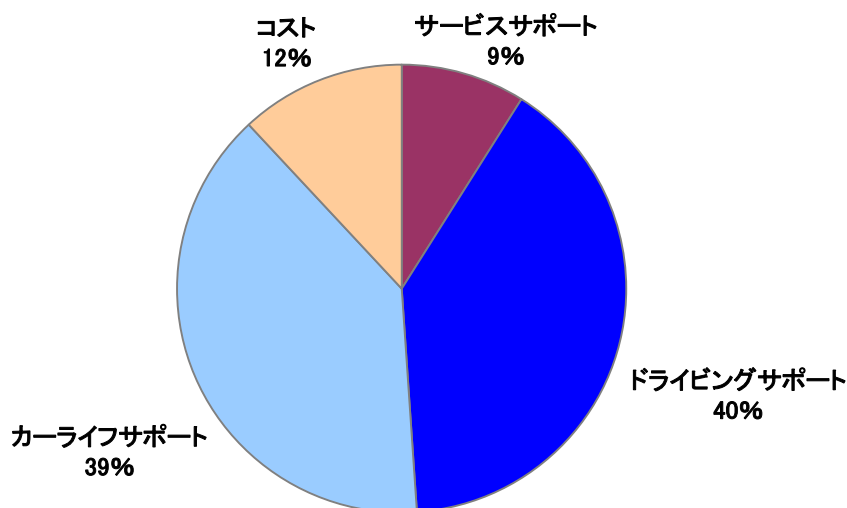
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

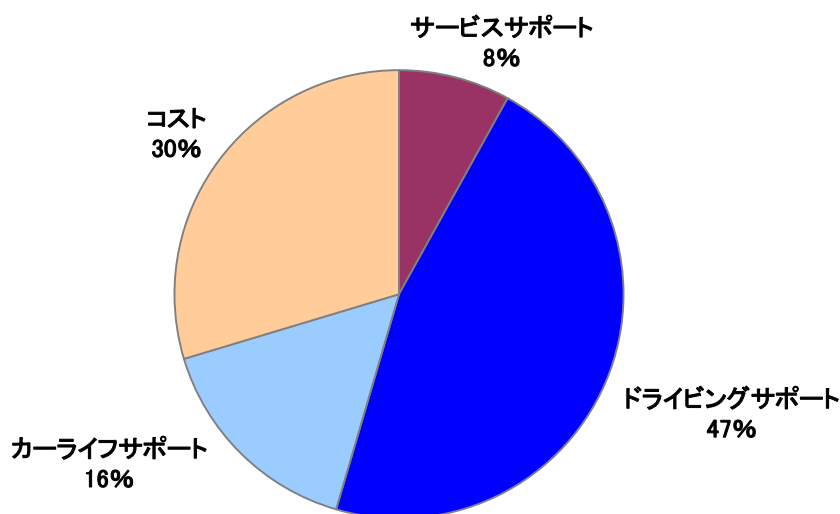
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM <市販ブランド 据え置き型ナビセグメント/PNDセグメント>

総合満足度スコアを構成するファクター

据え置き型



PND



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 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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 2009年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM)を明記して下さい。