

## Press Release

報道用資料

2009年6月23日

### **課題を抱えた米国の自動車メーカー、初期品質で大幅に進歩、業界全体の改善を上回る**

#### **2009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、2009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。

23 回目となる今年の調査は、2009 年型車を購入もしくはリース契約した人を対象に、2009 年 2 月から 5 月にかけて実施し、80,900 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のひとつとなっている。

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

#### **◆品質の差が縮まる一方、セグメントランキング第 1 位の 22 モデル中、輸入ブランドが 15 モデル◆**

クライスラー、フォード、GM の米国産ブランドの新車が、初期品質において昨年に比べ平均 10 パーセント改善し、業界全体による改善率 8 パーセントを超えた。

今年の初期品質の業界平均は、2008 年の 118PP100 から改善し 108PP100 だった。国産ブランドの初期品質は昨年の 124PP100 から、今年は平均 112PP100 に改善した。

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「デトロイトの自動車メーカーは、未曾有の困難に直面しながらも高品質の自動車の設計、生産に力を注ぎ続けている。これは長期的な成功の必須条件である。通常、高品質により設計変更が減少し、車両ライフサイクル期間中の保証費用が減少する。また、高品質は自動車メーカーの信頼性の評判を高め、多くの消費者にとって重要な購買動機となる」と述べている。

#### ブランド別ランキング

米国産自動車メーカーの著しい改善に加え、多くの輸入ブランドも今年は引き続き評価が高かった。ブランド別ランキングでは、レクサスが平均 84PP100 でトップにランクされた。続いて、第2位はポルシェ、第3位はキャデラック（昨年の10位から今年は3位に上昇）、第4位はヒュンダイ（昨年の13位から今年は4位に上昇）第5位はホンダだった。最も順位が上がったのはスズキで、昨年の32位から今年は9位だった。

今回の調査で、今年、新規に市場投入された新型車やフルモデルチェンジ車の初期品質が昨年に比べて改善したことがわかった。これまで、新型車は概して初期品質の平均レベルを下回ったまま市場投入されていたが、今年、ヒュンダイ・ジェネシス、起亜・ポレゴ、トヨタ・ヴェンザ、フォルクスワーゲン・CCを含むいくつかの今年の新型車は該当セグメントの平均を大幅に上回っている。また、アキュラ・TL、フォード・F-150、ホンダ・パイロット、日産・Zなど今年のフルモデルチェンジ車の多くは、前世代から顕著な改善が見られる。

「新型車の初期品質を高レベルにすることは、自動車メーカーにとって最大の課題のひとつである。より多くの自動車メーカーが市場投入時の品質に着手してきているので、消費者は新車の品質が上昇し続けることを期待するであろう」（サージェント）

### セグメント別ランキング

今年のセグメント別ランキングでは、トヨタが当調査の対象ブランドの中で最も多い10セグメントでトップにランクされた。トップのモデルのうち、5つがレクサス、4つがトヨタ、1つがサイオンだった。レクサスでトップにランクされたモデルはIS、GS、GX、LS、LXだった。レクサス・LXは52PP100と全モデル中、最も不具合指摘件数が少なかった。該当セグメントでトップにランクされたトヨタのモデルは4ランナー（同率）、シエナ、タンドラ（同率）、ヤリスだった。

フォードはエッジ（同率）、F-150（同率）、マスタングが3セグメントで第1位にランクされた。2セグメントでトップだったのは日産（アルティマ、Z）とホンダ（CR-V（同率）、リッジライン）だった。

その他、シボレー・トレイルブレイザー（同率）、クライスラー・PTクルーザー ワゴン（同率）、GMC・ユーコン、ヒュンダイ・エラントラ セダン、マーキュリー・セーブル、サイオン・tC がセグメント別ランキングでトップになった。

### 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、トヨタの東富士工場（関東自動車工業東富士工場）が受賞した。製造不具合指摘件数が平均 29PP100 だったこの工場は、レクサス・SC430 とトヨタ・カローラを生産している。

北米／南米地域では、シビック・セダン、CR-V、エレメントを生産しているホンダのイーストリバティ工場（米国オハイオ州）がゴールド賞を受賞した。

欧州／アフリカ地域では、メルセデス・ベンツ・Cクラスを生産しているダイムラーのイーストロンドン工場（南アフリカ）がゴールド賞を受賞した。

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](http://www.jdpower.com)

### <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](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)

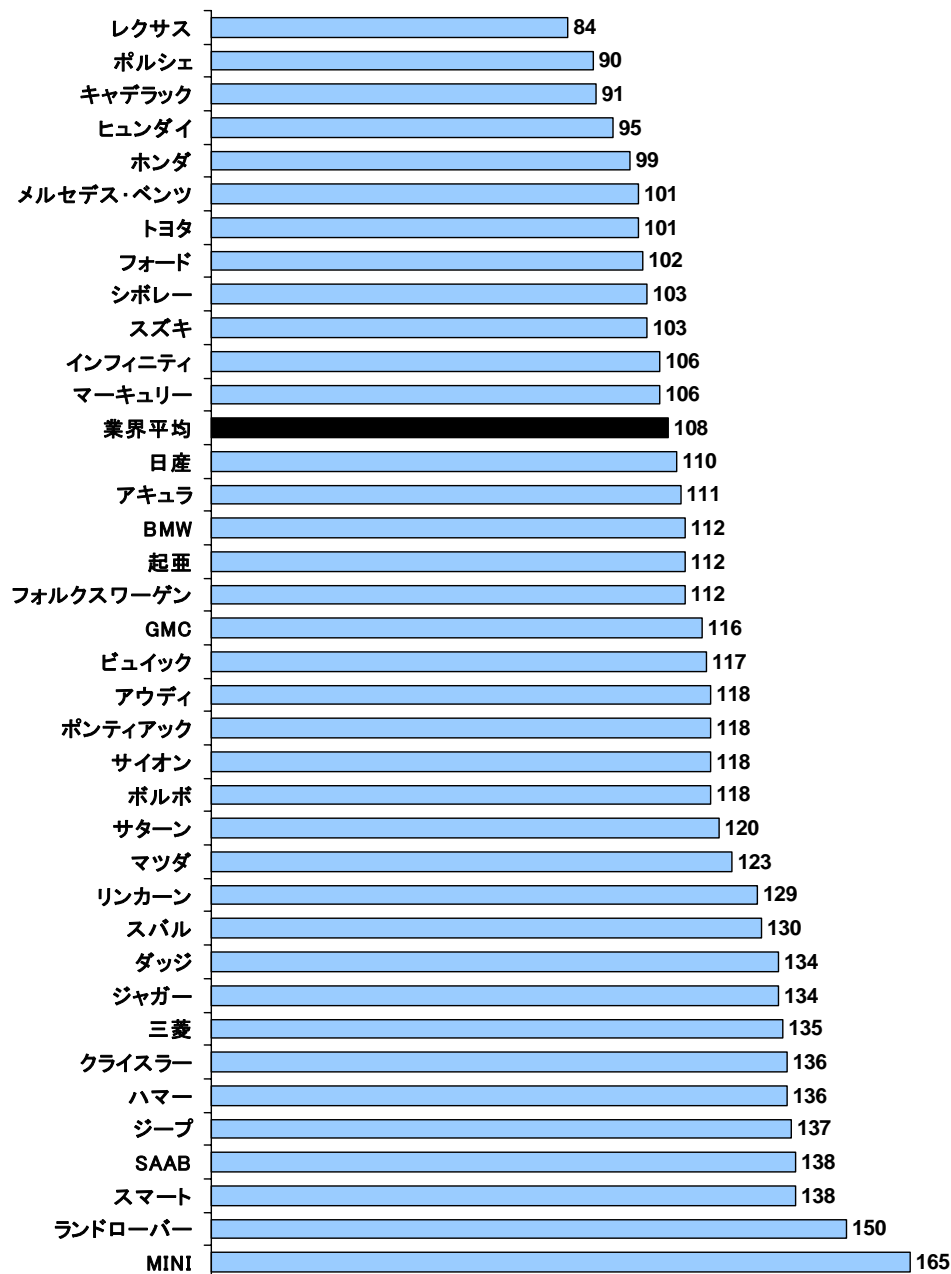
<ご注意>

**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 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## 2009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



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2009年米国自動車初期品質調査<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 2009年米国自動車初期品質調査<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 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (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: トヨタ ヤリス ヒュンダイ アクセント ホンダ フィット	第1位: レクサス GS アキュラ RL レクサス ES
コンパクト	ミッドサイズ・スポーティー*
第1位: ヒュンダイ エラントラ セダン トヨタ プリウス ホンダ シビック	第1位: フォード マスタング
コンパクト・スポーティー*	ラージ・プレミアム*
第1位: サイオン tC フォルクスワーゲン GTI	第1位: レクサス LS メルセデス・ベンツ Sクラス
コンパクト・プレミアム・スポーティー*	ミッドサイズ
第1位: 日産 Z メルセデス・ベンツ SLKクラス	第1位: 日産 アルティマ ポンティアック G6 シボレー マリブ
エントリー・プレミアム	ラージ
第1位: レクサス IS キャデラック CTS(同率2位) インフィニティ Gシリーズ(同率2位)	第1位: マーキュリー セーブル トヨタ アバロン シボレー インパラ

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)をご参照下さい。

注) 受賞対象カテゴリとしたのは、必須サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上あり、受賞対象カテゴリ内で市場での販売が80%を構成するカテゴリのみ。必須サンプル数を満たしたモデルが「プレミアム・スポーティー」については2モデル、「ラージ・バン」については0であったため、これらは受賞対象カテゴリとしなかった。

\*セグメント平均を上回るモデルが受賞モデル以外にないカテゴリ。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2009年米国自動車初期品質調査<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 2009年米国自動車初期品質調査<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 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (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: クライスラー PTクルーザー ワゴン(同率1位) ホンダ CR-V(同率1位) 三菱 アウトランダー	第1位: レクサス LX キャデラック エスカレード メルセデス・ベンツ GLクラス
ミッドサイズ・MAV	ラージ・ピックアップ
第1位: シボレートレイルブレイザー(同率1位) フォード エッジ(同率1位) トヨタ 4ランナー(同率1位)	第1位: フォード F-150(同率1位) トヨタ タンドラ(同率1位) 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: GMC ユーコン シボレー タホ	第1位: ホンダ リッジライン 日産 フロンティア フォード レンジャー
ミッドサイズ・プレミアム・MAV	ミニバン*
第1位: レクサス GX レクサス RX キャデラック SRX	第1位: トヨタ シエナ ホンダ オデッセイ

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://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3モデル以上あり、受賞対象カテゴリー内で市場での販売が80%を構成するカテゴリーのみ。必須サンプル数を満たしたモデルが「プレミアム・スポーティー」については2モデル、「ラージ・バン」については0であったため、これらは受賞対象カテゴリーとしなかった。

\*セグメント平均を上回るモデルが受賞モデル以外にないカテゴリー。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

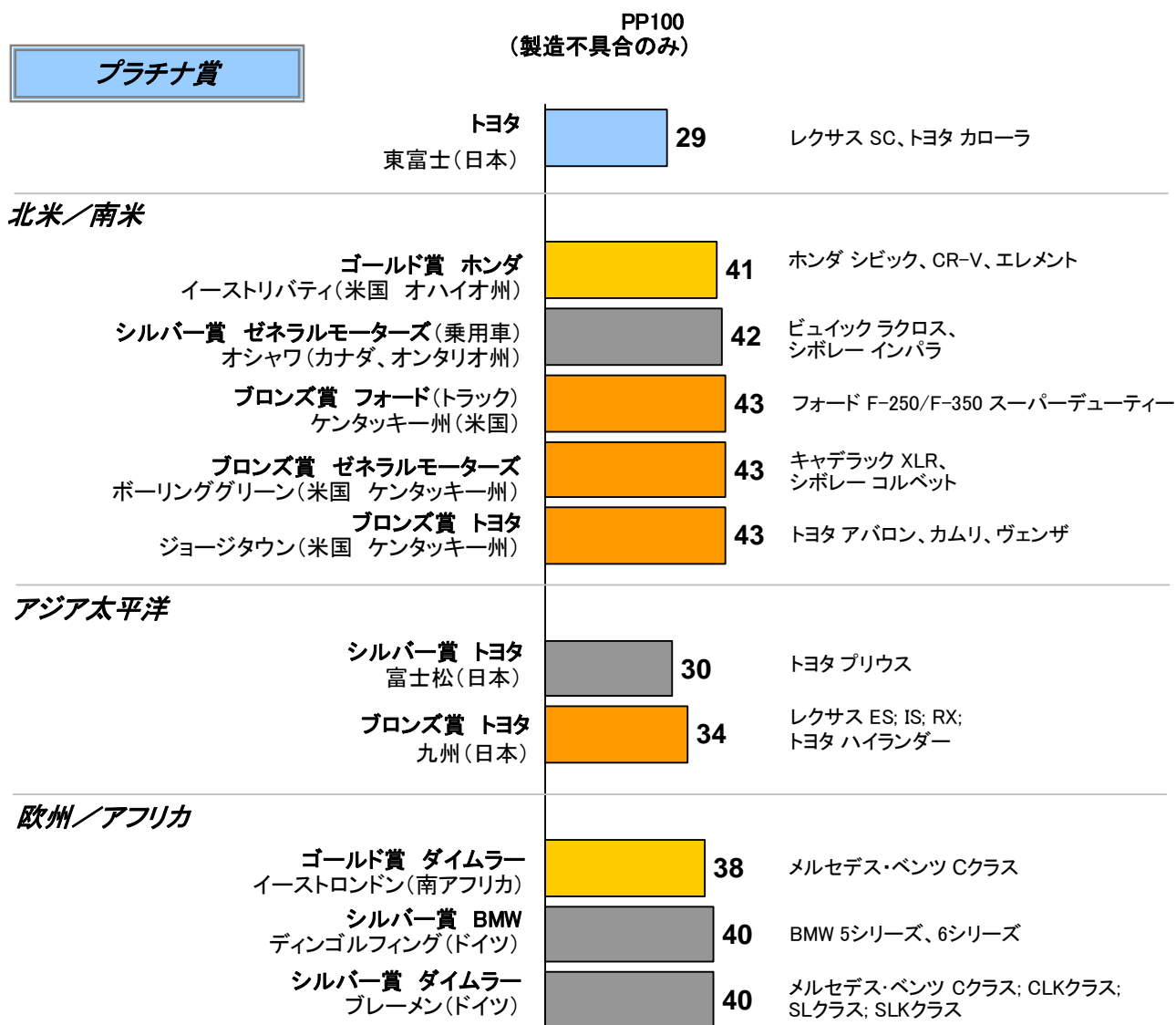
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエーツ 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (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)

生産モデル



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエーツ 2009年米国自動車初期品質調査<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・アソシエーツ 2009年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。