

Press Release

報道用資料

2010年1月7日

新車装着タイヤの顧客満足度、ブリヂストン、ダンロップ、ミシュランが各セグメントで1位

2009年日本 OE タイヤ顧客満足度調査

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、代表取締役社長：アルバート・ラパーズ）は、2009年日本 OE タイヤ顧客満足度 (Original Equipment Tire Customer Satisfaction Index, OE-TSI) 調査の結果を発表した。

当調査は乗用車を新車で購入後7～18ヶ月が経過したユーザーを対象に、新車に装着されたタイヤ (Original Equipment Tire：以下 OE タイヤ) の満足度を調べるものである。軽自動車、コンパクトカー、パセッジャーカー、ミニバン、SUV の5セグメントにおいて分析を行っている。8回目となる今年は、2008年5月から2009年4月の間に新車を購入した乗用車ユーザーに対し2009年11月にインターネット調査を実施し、総計8,017人から回答を得た。

OE タイヤに対する総合的な満足度は、「ハンドリング/グリップ性能」、「乗り心地/静粛性」、「耐久性/信頼性」、「見映え」の4つのファクターで構成されている。各ファクターにおける詳細項目に対するユーザーの評価を基に総合満足度スコアを1,000点満点で算出している。

◆ブリヂストンが3セグメントでトップ◆

各セグメントにおける総合満足度ランキングの結果は以下の通りとなった。

<軽自動車・セグメント>

ダンロップが総合満足度546ポイントを獲得し第1位となった。第2位は総合満足度545ポイントの同スコアでブリヂストンとヨコハマとなった。以上の3ブランドがセグメント平均(540ポイント)を上回った。軽自動車はタイヤブランドごとの評価差が他のセグメントに比べて少ない。

<コンパクトカー・セグメント>

ブリヂストンが総合満足度563ポイントで3年連続の第1位となった。すべてのファクターにおいてランキング対象ブランド中、最も高い評価を得ている。セグメント平均(553ポイント)を上回ったブランドはブリヂストンのみである。

<パセッジャーカー・セグメント>

第1位は5年連続でミシュランとなった(633ポイント)。「見映え」、「乗り心地/静粛性」で最も高い評価を得ている。第2位はコンチネンタル(626ポイント)で、「ハンドリング/グリップ性能」、「耐久性/信頼性」で最も高い評価を得た。第3位はブリヂストン(610ポイント)ですべてのファクターでセグメント平均を上回っている。以上の3ブランドがセグメント平均(587ポイント)を上回った。

<ミニバン・セグメント>

ブリヂストンが572ポイントで2年連続の第1位となった。すべてのファクターにおいてランキング対象ブランド中、最も高い評価を得ている。第2位はヨコハマ(565ポイント)であった。以上の2ブランドがセグメント平均(559ポイント)を上回った。

<SUV・セグメント>

第1位はブリヂストンとなった(604ポイント)。「見映え」、「乗り心地/静粛性」、「ハンドリング/グリップ性能」で最も高い評価を得ている。第2位はミシュランとなった(601ポイント)。「耐久性/信頼性」でトップだった。以上の2ブランドがセグメント平均(589ポイント)を上回った。

◆OEタイヤの満足度を高めることが夏用タイヤの履き替え需要の獲得に繋がる◆

OEタイヤは自動車メーカーに供給する製品としてだけではなく、履き替えタイヤ需要の囲い込みを狙うタイヤメーカーが顧客と接点を持つ機会としての性格を持ち合わせている商材である。

今回の調査では、OEタイヤの満足度を高めることが夏用タイヤの履き替え需要の獲得に有効であることが確認された。車を買替える前に購入した夏用タイヤのブランドとOEタイヤのブランドが同じであれば、74%のユーザーが次回も同じブランドの夏用タイヤを購入したいという意向を示すが、OEタイヤの満足度が800ポイント以上になるとその意向は88%に高まる。

一方、車を買替える前に購入した夏用タイヤのブランドとOEタイヤのブランドが異なっている場合、次回もOEタイヤと同じブランドの夏用タイヤを購入したいというユーザーは19%であるが、OEタイヤの満足度が800ポイント以上になるとその割合は46%に高まる。

タイヤメーカーが夏用タイヤ市場における自ブランド顧客の囲い込みと他ブランド顧客の獲得を狙う上で、OEタイヤの満足度を高めることが重要である。

※ランキング同順位のブランド名はアルファベット順で表記しています。

※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事業者である。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、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事業者である。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

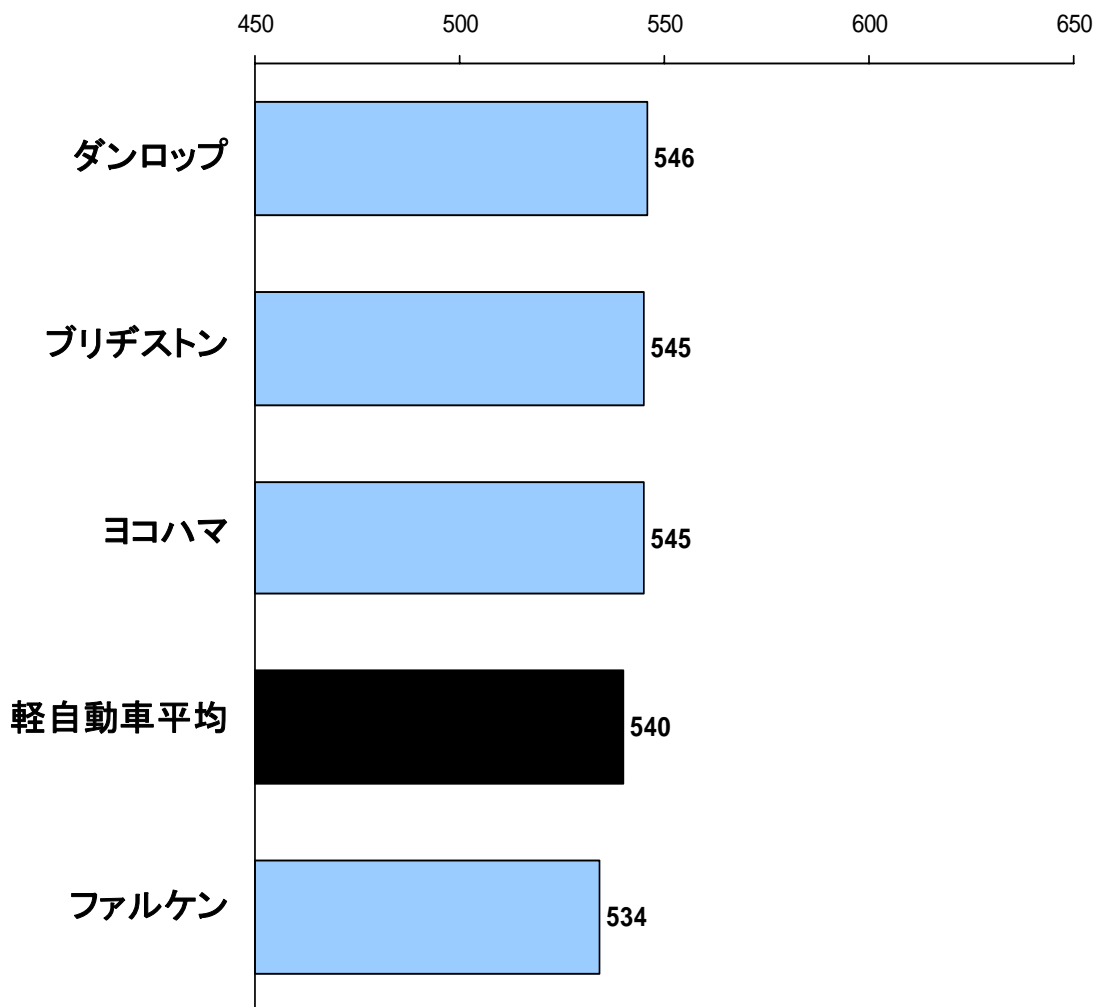
<ご注意>

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OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

軽自動車 セグメント



注) ハンコック、トーヨー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 アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

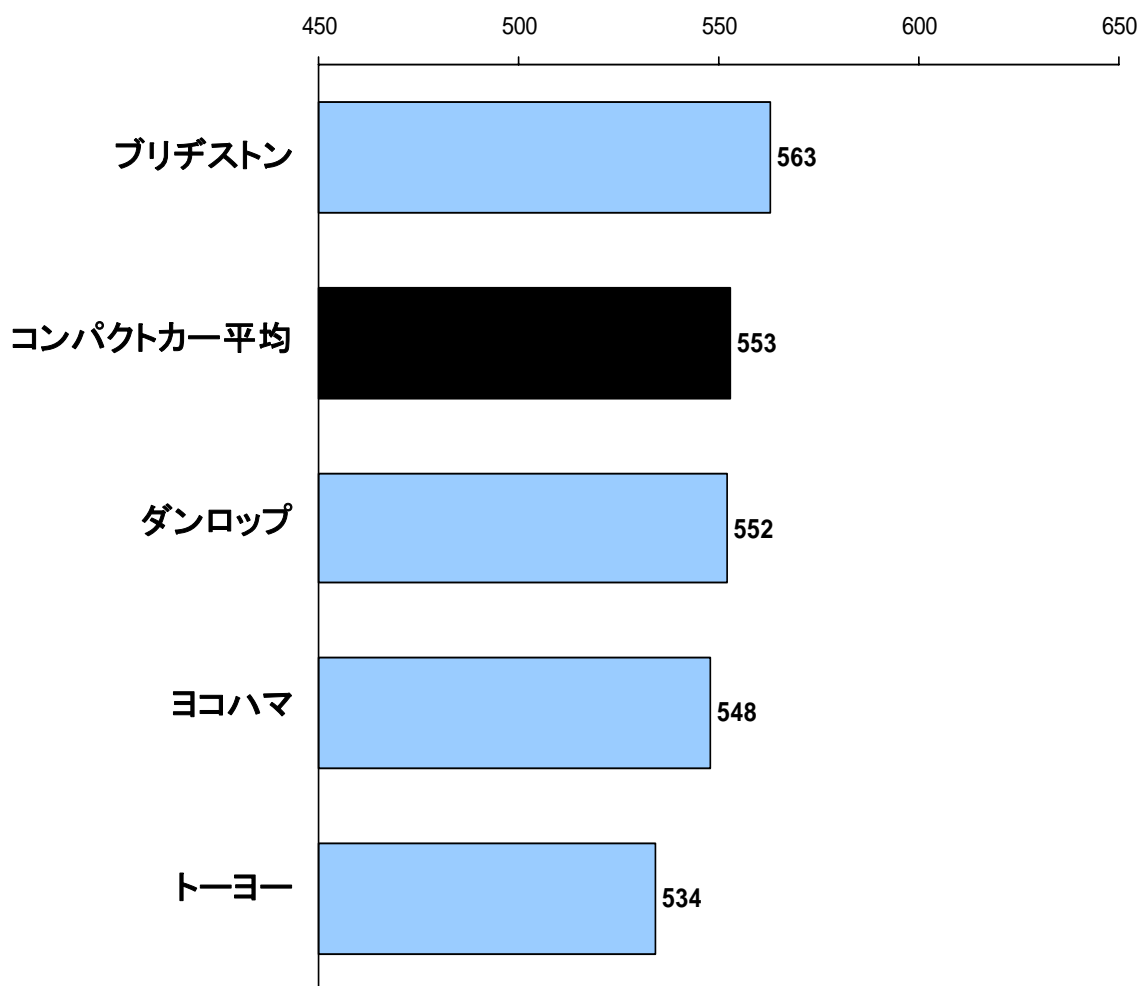
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

コンパクトカー セグメント



注) ファルケン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 アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

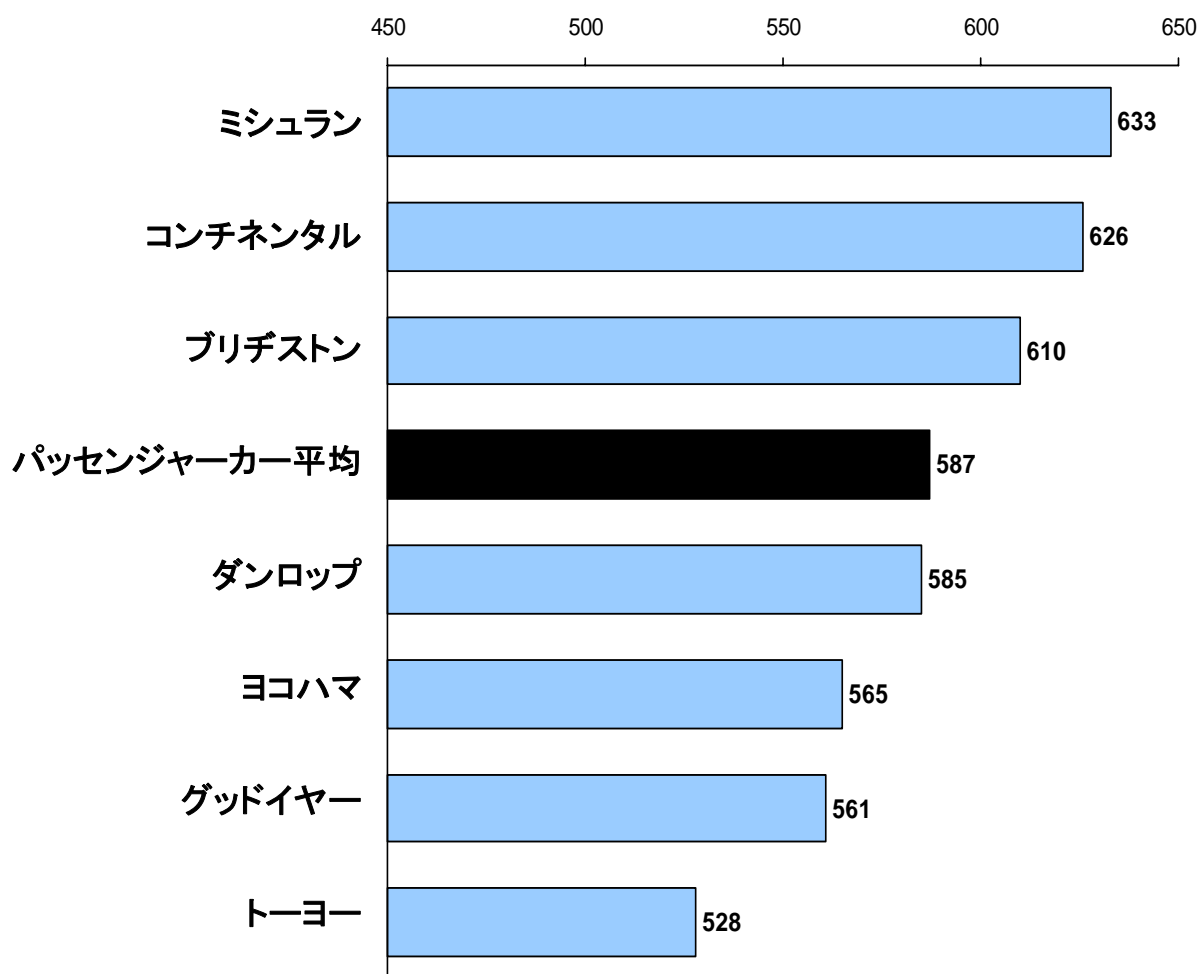
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

パッセンジャーカー セグメント



注) プレリ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 アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

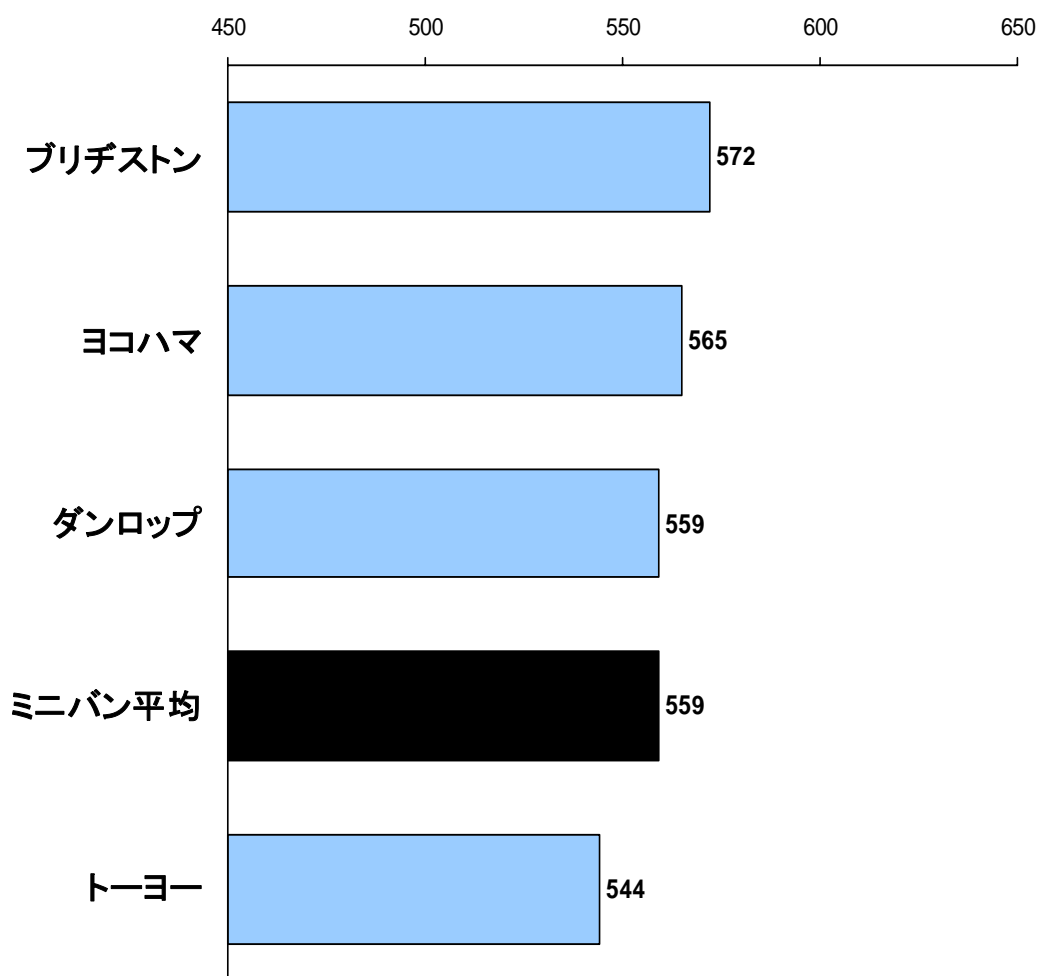
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ミニバン セグメント



注) グッドイヤー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 アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

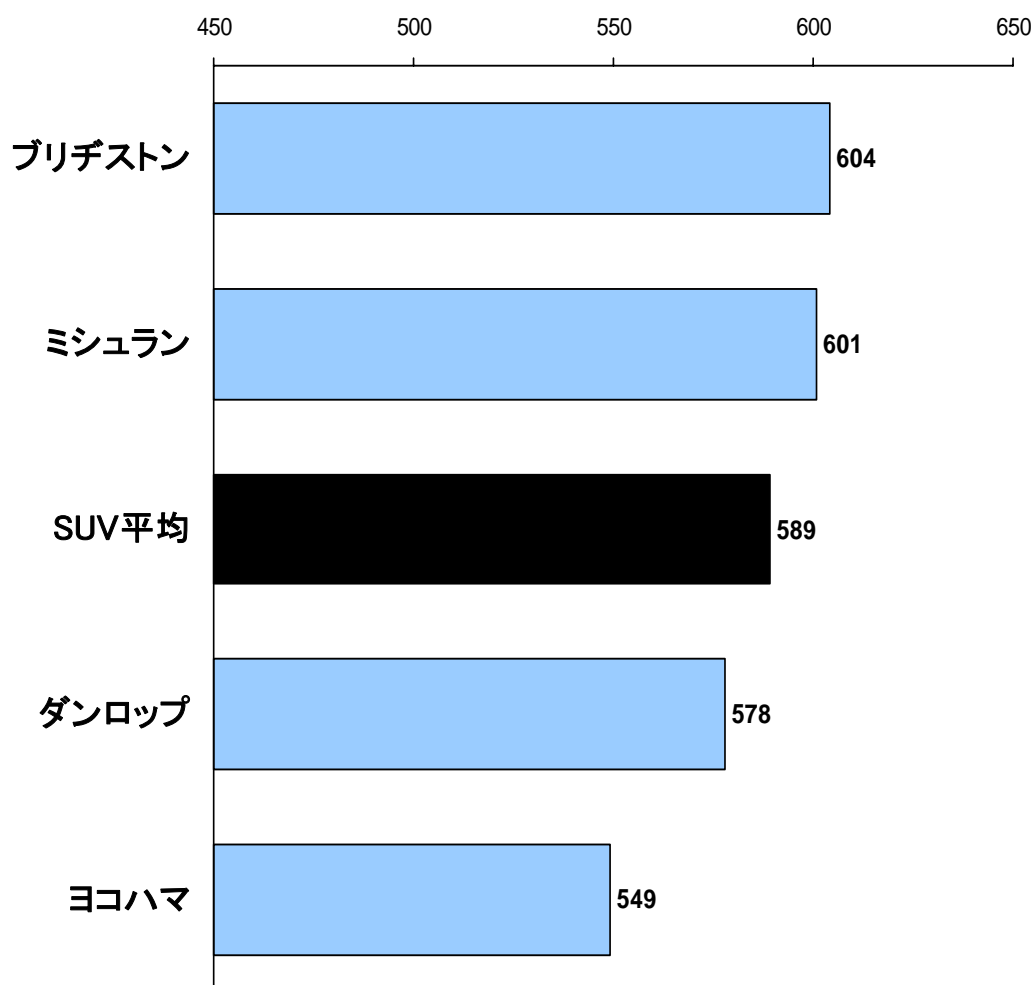
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

SUV セグメント



注) グッドイヤー、トーヨー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 アジア・パシフィック 2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査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OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。