

Press Release

報道用資料

2010年1月28日

リプレスタイヤの顧客満足度、ブリヂストン、ミシュラン、ヨコハマが各セグメントで1位

2009年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査(第1回)

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年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査はリプレスタイヤ（冬用タイヤを除く）を新品で購入後4～15ヶ月が経過した乗用車ユーザーを対象に、リプレスタイヤの満足度を調べるものである。1回目となる今年は、2008年8月から2009年7月の間にリプレスタイヤを新品で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6,995人から回答を得た。軽自動車/コンパクトカー、パセジャーカー、ミニバンの3セグメントにおいてメーカー別のランキングを発表している。

リプレスタイヤに対する総合満足度を構成しているファクターは「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つである。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、ミシュラン、ヨコハマが各セグメントで1位◆

総合満足度に対する各ファクターの影響度はセグメント別に算出している。各セグメントにおいて最も影響度の大きいファクターとその影響度は、軽自動車/コンパクトカーでは「ハンドリング/グリップ性能」（30%）、パセジャーカーでは「ハンドリング/グリップ性能」（40%）、ミニバンでは「耐久性/信頼性」（27%）である。顧客がリプレスタイヤに求めるものは自動車のセグメントによって大きく異なっている。

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/コンパクトカー・セグメント>

ヨコハマが総合満足度599ポイントを獲得し第1位となった。ヨコハマは「ハンドリング/グリップ性能」、「見映え」、「耐久性/信頼性」でランキング対象5ブランド中、最も高い評価を得ている。第2位は総合満足度594ポイントを獲得したトーヨーで、トーヨーは「乗り心地/静粛性」で最も高い評価を得た。第3位はブリヂストン（589ポイント）、第4位はダンロップ（588ポイント）となった。以上の4ブランドがセグメント平均（585ポイント）を上回った。

<パセジャーカー・セグメント>

第1位は総合満足度681ポイントを獲得したミシュランとなった。すべてのファクターでランキング対象7ブランド中、最も高い評価を得ている。第2位はブリヂストン（660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。第3位はピレリ（646ポイント）となった。以上の3ブランドがセグメント平均（638ポイント）を上回った。

<ミニバン・セグメント>

ブリヂストンが総合満足度618ポイントで第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6ブランド中、最も高い評価を得ている。第2位はミシュラン（612ポイント）であった。ミシュランは「見映え」が

ブリヂストンと同スコアで最も高い評価となっている。第3位はダンロップ（605ポイント）であった。以上の3ブランドがセグメント平均（597ポイント）を上回った。

次回のリプレイスタイヤ購入時に「必ず同じブランドを購入する」と回答した割合は業界平均では11%であるが、リプレイスタイヤの満足度が800ポイント以上になると37%に高まる。タイヤメーカーが顧客のロイヤルティを醸成しシェア拡大を図っていくためには、顧客満足度の向上が不可欠である。

◆低燃費タイヤユーザーは「燃費への貢献度」を評価◆

当調査の結果、低燃費タイヤの購入者の64%がタイヤを購入する際に燃費改善を重視していることがわかった。この割合は業界平均を9ポイント上回っている。さらに、低燃費タイヤの購入者の38%がタイヤ購入時に環境への配慮も重視しており、この割合は業界平均を5ポイント上回っている。低燃費タイヤ購入者の総合満足度を見ると業界平均レベルにとどまっているが、「燃費への貢献度」に対しては高い評価となっている。高い期待をもって低燃費タイヤを購入した顧客の期待を実現している。

2010年1月よりタイヤラベリング制度の運用が開始され、低燃費タイヤを巡るタイヤメーカー各社の競争が益々激化することが予想される。セグメントにより異なる顧客の目線と、低燃費と環境という顧客の期待を両立する製品開発がタイヤメーカーに求められている。

※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

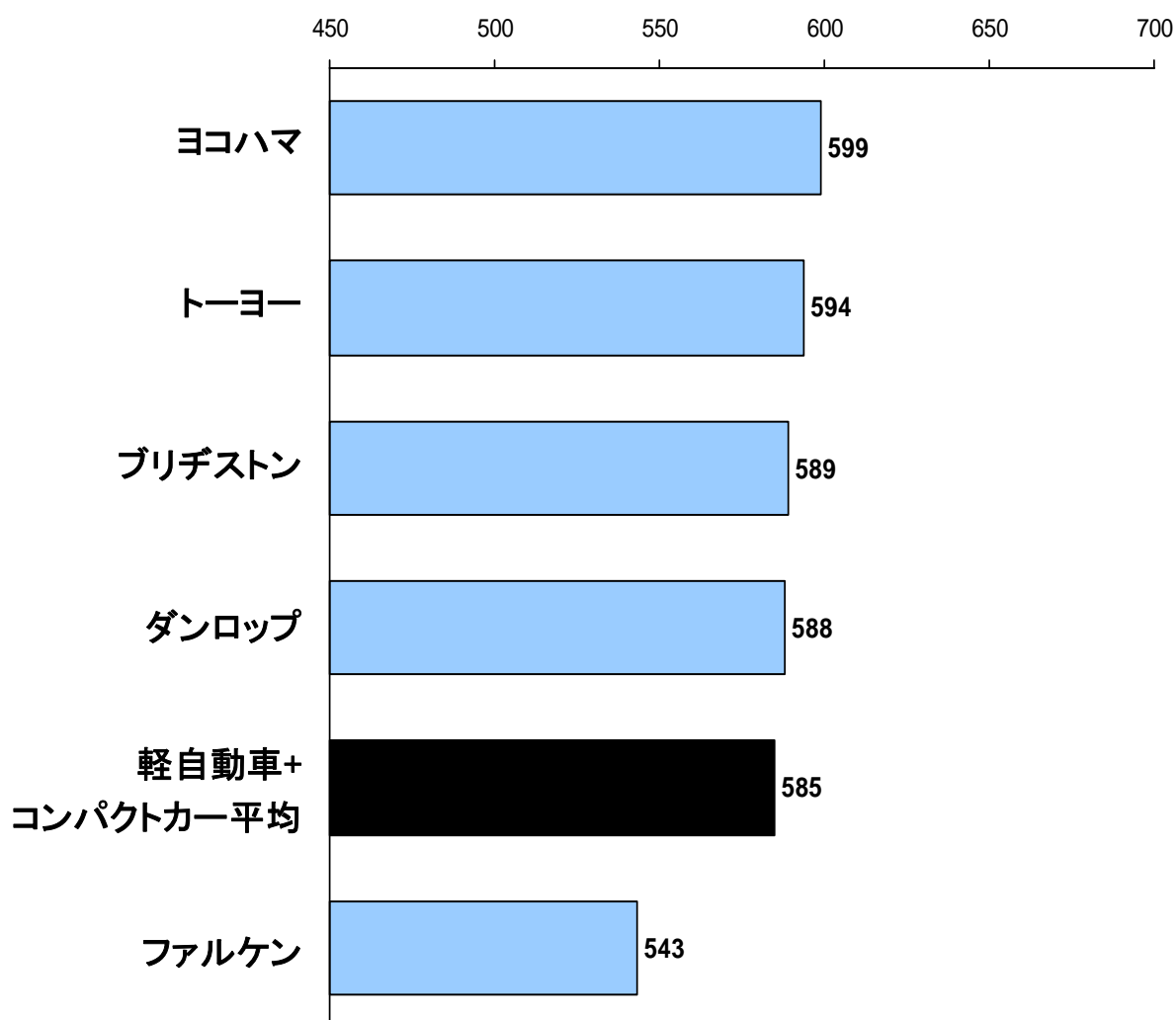
<ご注意>

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年日本リプレース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+コンパクトカー セグメント



注) オートバックス、グッドイヤー、ミシュラン、ナンカ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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

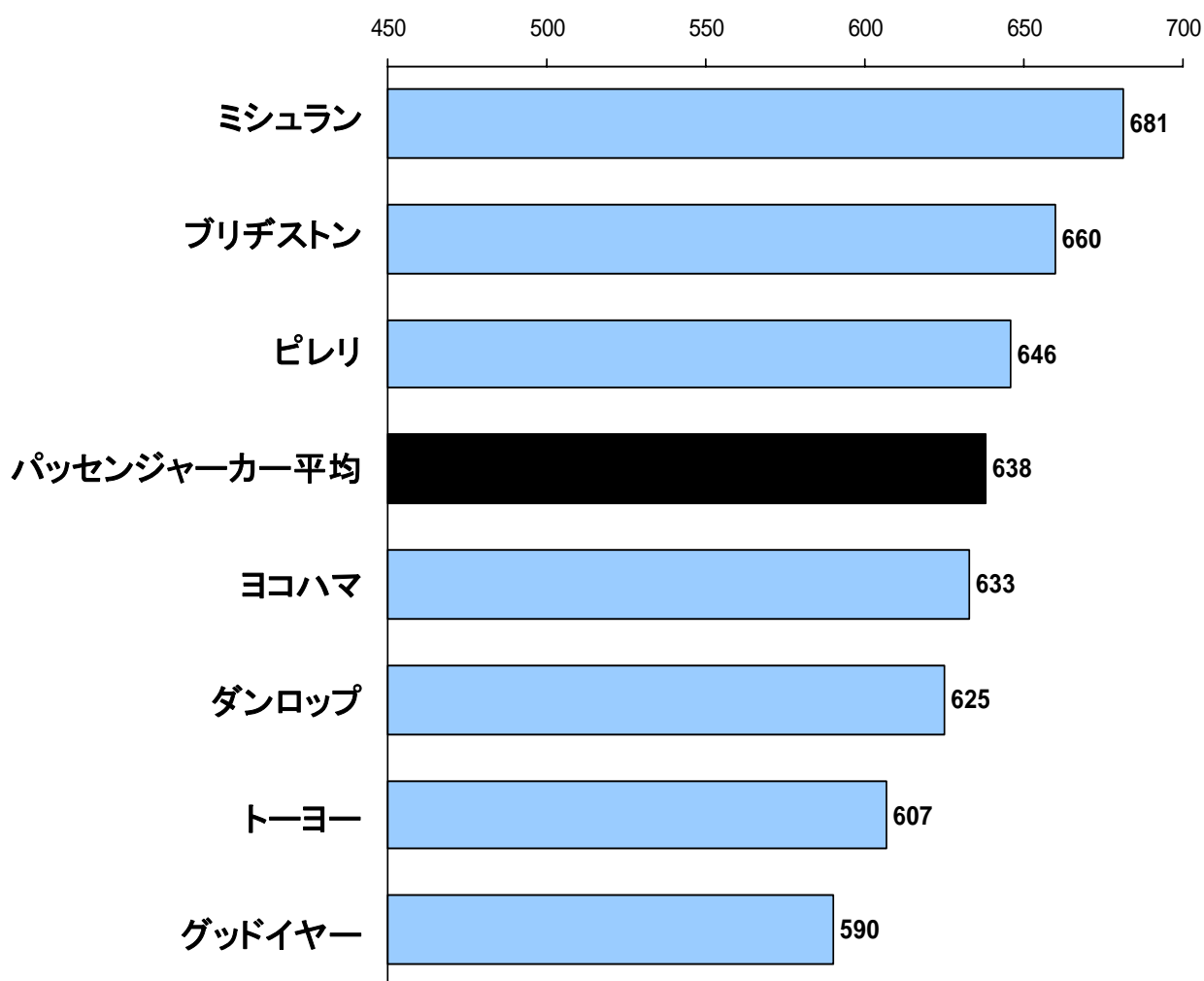
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本リプレース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年日本リプレース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) オートバックス、ファルケン、ナンカ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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

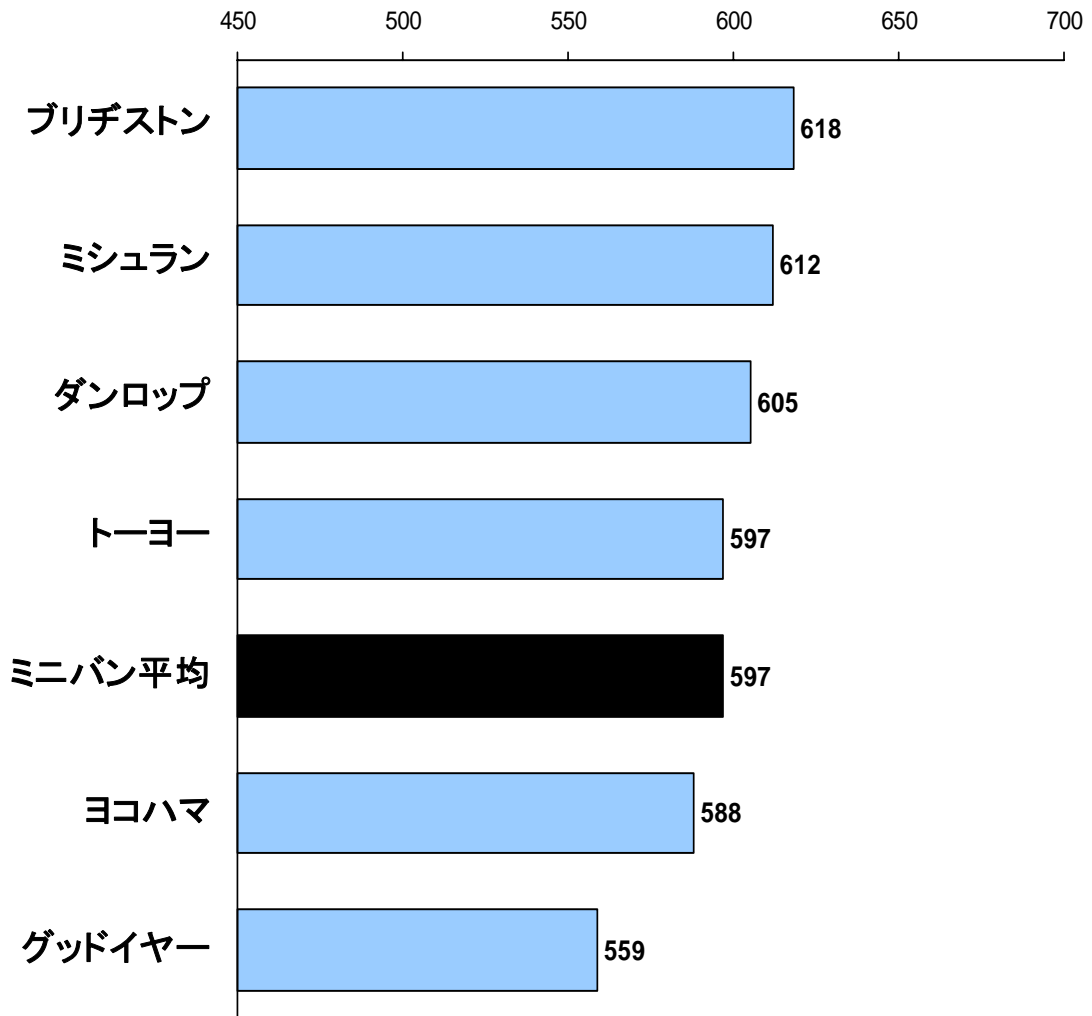
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本リプレース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年日本リプレース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) オートバックス、ファルケン、クムホ、ナンカン、ネクセン、ピ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年日本リプレース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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。