

Press Release

報道用資料

2010年8月31日

軽自動車の初期不具合が1年で10%減、初期品質は改善継続へ

2010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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2010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。

10回目となる今年は、2009年10月から2010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2010年5月に郵送調査を実施し、3,812人から回答を得た。調査対象の車両は7メーカー、34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

◆スズキ・ラパンが軽自動車初期品質のトップ◆

今年の総合 IQS スコアの業界平均は105PP100で、2009年の118PP100から13ポイント減少しており、大幅な改善が見られた。既定の8分野全てで不具合指摘件数が減少しており、中でも「外装分野」で4.3ポイント、「空調分野」で2.4ポイントの減少だった。

調査内容を変更した2007年以降、不具合指摘件数は減少を続けており、業界全体では継続的な品質改善が確認された。詳細項目では、2007年から2009年まで不具合指摘件数が1位と2位だった「エアコン使用時のエンジンパワー不足」と「燃費が悪すぎる」の不具合指摘が3年連続で減少している。「エアコン使用時のエンジンパワー不足」は2007年の9.3PP100から2010年には6.1PP100、「燃費が悪すぎる」は2007年の5.3PP100から2010年には2.9PP100となった。

一方、不具合指摘件数が増加傾向にあるのは「AT/CVT：変速中のもたつき／遅れ」で2007年の1.9PP100から2010年には3.0PP100となっている。2010年の調査結果では、変速中のもたつき／遅れはAT（オートマチック）車で1.7PP100、CVT（無段変速）車で5.1PP100とCVT車で不具合指摘が多かった。CVT車は軽自動車全体の40%を占めるまでになっており、今後の改善が求められる。

今年のモデル別ランキングでは、ランキング対象の17モデル中、第1位がスズキ・ラパン、第2位がスズキ・ワゴンRとなり、スズキのモデルが1位2位を占めた。第3位にはダイハツ・ミラとマツダ・AZ-ワゴンが並んだ。このうちラパン、ワゴンR、AZ-ワゴンはフルモデルチェンジから2年目のモデルで、1年目より不具合指摘件数が減少しており、市場導入後の早い段階でメーカーが不具合に対応したものとみられる。また、本年調査に初登場したニューモデルのダイハツ・ミラココア、ダイハツ・タントエグゼ、日産・ルークスはいずれも業界平均以上にランキングした。

メーカー別ランキングでは第1位がマツダで総合 IQS スコアは80PP100だった。第2位がスズキ（94PP100）、第3位はホンダと三菱とスバル（各101PP100）が並び、第6位が日産（103PP100）となり、以上のメーカーが業界

平均を下回る不具合指摘件となった。

◆不具合経験の有無が、購入モデル推奨意向、メーカー再購入意向に反映◆

今回調査を行った軽自動車ユーザーのうち、不具合を全く経験しなかったユーザーの 20.7%が購入車の品質に対し「最高によい」と回答しているが、1件でも不具合を経験すると同割合は7.8%と大幅に減少する。以降、不具合指摘件数が増加するほど評価は低下していく。また同様に、不具合指摘件数が多いほど、知人・友人への購入モデルの推奨意向、メーカー再購入意向も低下することがわかった。ロコミによる購買力の促進やメーカーロイヤルティの醸成のためには、不具合のない商品作りは重要な要素となっている。

近年、軽自動車の不具合は「壊れる」「動かない」といった製造不具合より「使い勝手が悪い」などの設計不具合によるものが増加傾向にある。今後は、ユーザーの使用感や嗜好にも配慮した魅力的な商品を開発し、高いトータル品質を提供することが重要になってくる。自動車メーカー各社は低燃費・低価格のコンパクトな登録車を相次いで投入しているが、軽自動車市場は税制面での利点を含む購入・維持コストの優位性に加え、より高い商品価値を提供することでさらに多くの顧客を獲得して行くことが可能となるであろう。

*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、2009 年の売上高は 59.5 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

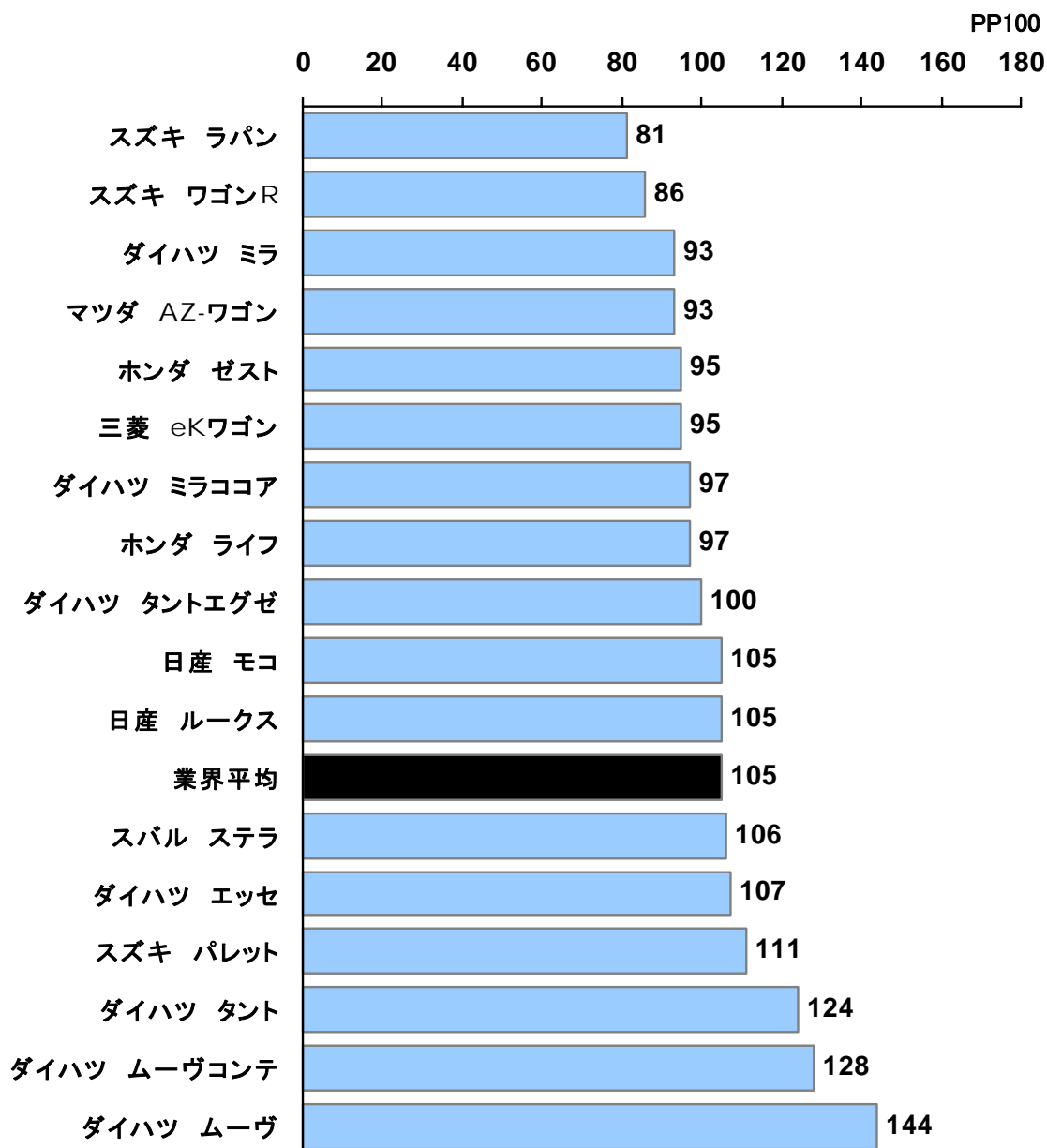
<ご注意>

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 2010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 2010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 2010年日本軽自動車初期品質調査SM)を明記して下さい。