

Press Release

報道用資料

2010年10月5日

自動車メーカー純正ナビの顧客満足度は、日産が第1位

2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 ＜自動車メーカー純正ナビセグメント＞

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 ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査＜自動車メーカー純正ナビセグメント＞の結果を発表した。

当調査は、自動車メーカー純正のナビゲーションシステム（標準装備・メーカーオプションナビ：標準・MOP ナビ、及び純正仕様の販売店装着オプションナビ：純正 DOP ナビの総称）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・映像機能やテレマティクスサービスなど、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回目の調査となる純正ナビセグメントは、2008年4月から2010年3月に新車を購入した純正ナビ利用者を対象に2010年7月にインターネット調査を実施し、4,782人から回答を得た。

当調査ではナビの総合的な満足度を複数の要因の影響度を加味して算出している。テレマティクス非利用者の満足度は、「サービスサポート* (12%)」、「ドライビングサポート** (33%)」、「カーライフサポート*** (41%)」、「コスト (14%)」の4つのファクターで構成されている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

テレマティクス利用者においては、これら4つのファクターに「通信環境」が加わる。その影響度は「サービスサポート (9%)」、「ドライビングサポート (25%)」、「カーライフサポート (34%)」、「通信環境 (13%)」、「コスト (19%)」となる。テレマティクスの利用／非利用にかかわらず「カーライフサポート」と「ドライビングサポート」が総合満足度に最も大きく寄与する主要ファクターとなっている。

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

顧客満足度ランキングでは、対象となった5メーカー中、日産が544ポイントで第1位となった。日産は総合CSIスコアで前年より9ポイント改善、また、全てのファクターにおいても満足度が上昇し、「サービスサポート」、「カーライフサポート」、「コスト」、「通信環境」でトップ評価を得た。第2位はトヨタ（540ポイント）で、前年に続き「ドライビングサポート」でトップ評価となった。以降、第3位はホンダ（531ポイント）、マツダ（511ポイント）、三菱（505ポイント）と続いた。

◆携帯電話のナビは、車載ナビの通信を利用したサービスの発展に影響を及ぼす◆

近年、携帯電話においても地図アプリケーションが標準装備され、ナビ機能を利用できるようになってきている。今回の調査結果から、純正ナビ利用者の約3割が携帯電話のナビ機能を利用し、その内20%はスマートフォンでの利用者であることが明らかとなった。

これらスマートフォンでのナビ機能利用者は、その利用理由として「場所・時間を問わずいつでも検索できる」、「最新地図データの提供頻度が多い」といった回答が通常の携帯電話のナビ利用者には比多く、携帯電話のナビ

機能のメリットをよく理解して利用し始めた様子が見えてくる。実際、携帯電話ナビを評価する点を聞いたところ、スマートフォンのナビ利用者では「場所を問わず、どこでも検索が可能」という回答が最も高く、「各種施設など目的地検索データの豊富さ」、「文字入力、数字入力などの行いやすさ」といった回答は通常の携帯電話のナビ利用者より多く見られた。情報検索のしやすさや検索データの豊富さ、使い勝手の良さが評価されており、こうした点が車載ナビでも強化されれば、より一層使い勝手がよくなると考えられる。

一方で、車載ナビの通信を使ったサービスとして、テレマティクスの利用率は16%、認知率は59%と、過去数年でその水準は変わらず伸び悩んでいる。「地図データの更新」や「検索データの豊富さ」といった情報の検索・更新といった領域は、テレマティクスを使って提供可能なサービスではあるが、これらのサービスは携帯電話のナビでも既に提供されている。今後、車載ナビと携帯電話の親和性が高くなった場合に、車載ナビにおける通信を使ったサービスがどういう形で発展していくのか、その動向に興味を持たれる。

*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。ISO9001 および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&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、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

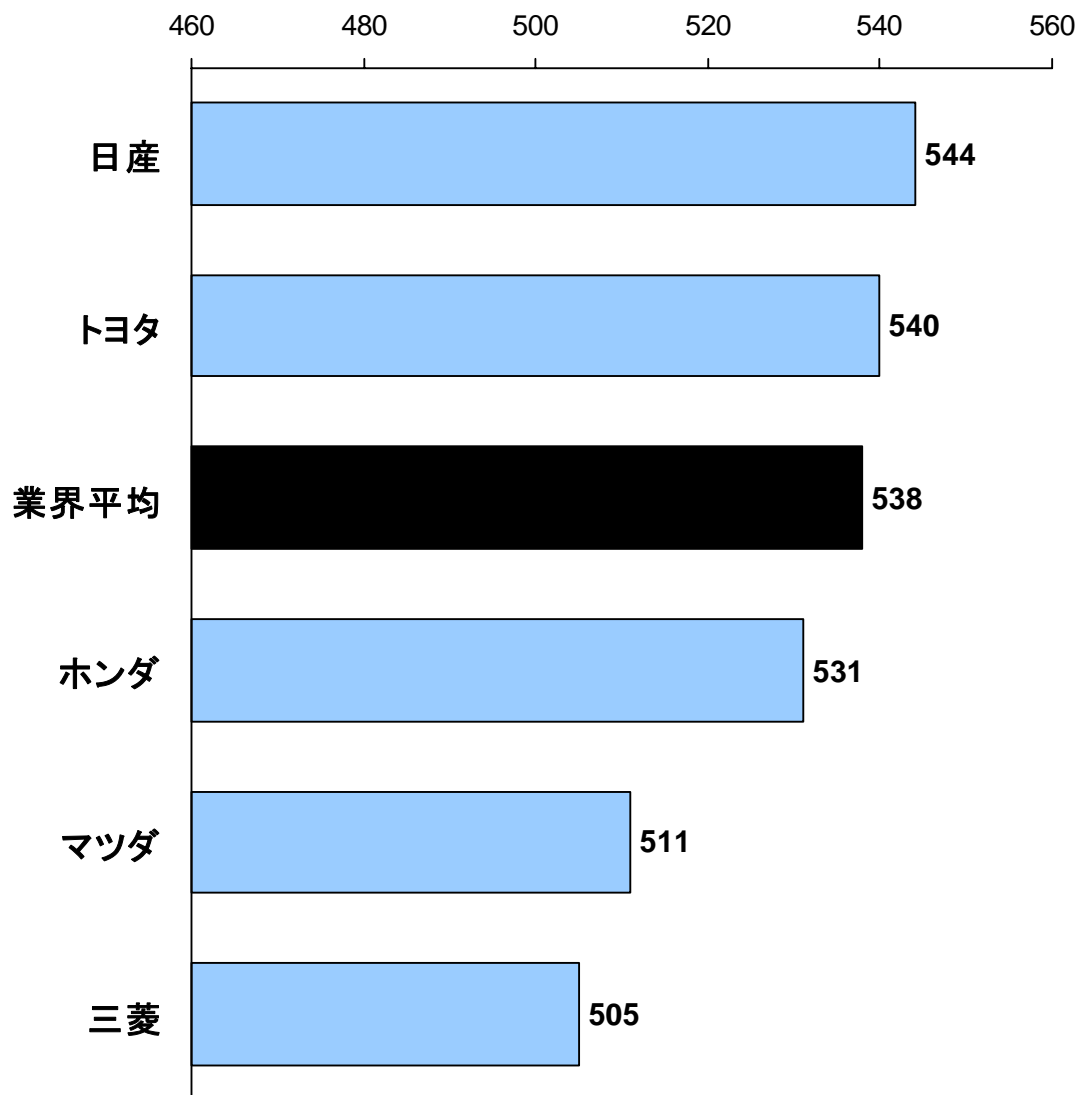
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
<自動車メーカー純正ナビセグメント>

メーカー別ランキング
(1,000ポイント満点)



注: サンプル数が99以下の自動車メーカー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 2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

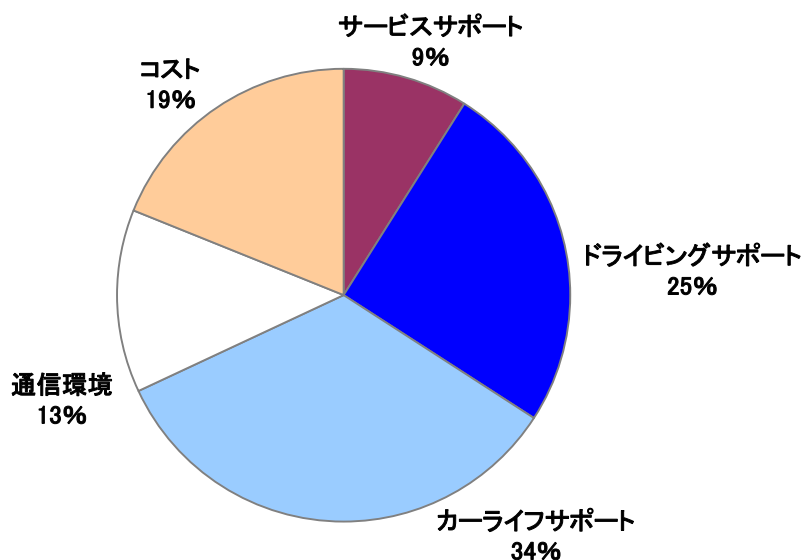
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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。

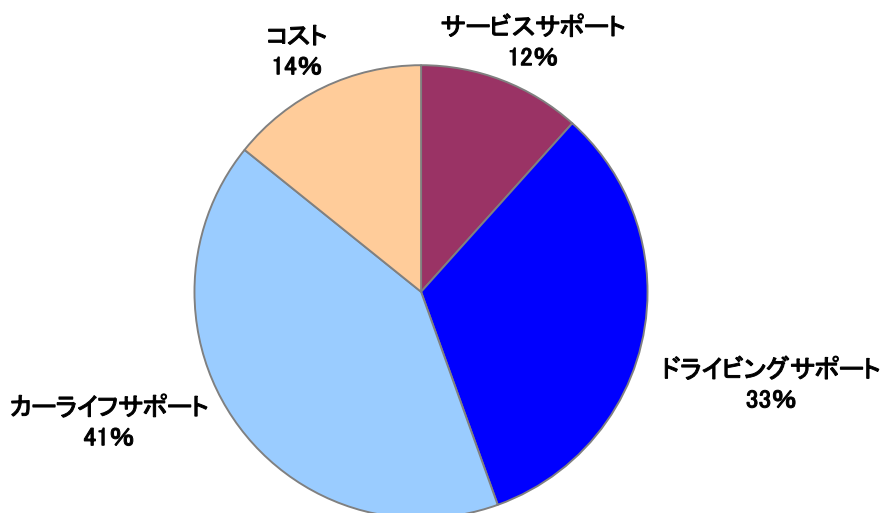
J.D. パワー アジア・パシフィック
2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
<自動車メーカー純正ナビセグメント>

総合満足度スコアを構成するファクター

テレマティクスサービス利用



テレマティクスサービス非利用



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 2010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 2010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。