

Press Release

報道用資料

2010年10月7日

市販ナビの顧客満足度第1位、 据え置き型はパイオニア サイバーナビ、PNDはソニー ナブ・ユー

2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 ＜市販 据え置き型ナビ/PND 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 ラバーズ、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＜市販 据え置き型ナビセグメント/PND セグメント＞の結果を発表した。

当調査は、市販ブランドのナビゲーションシステム（以下、市販ナビ）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、通信を利用したサービスなど、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4回目となる市販ナビ調査は、2008年4月から2010年3月の間に市販ナビを購入した利用者を対象に、2010年7月にインターネット調査を実施し据え置き型ナビは2,397人、PNDは1,818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測っている。据え置き型ナビの満足度は、「サービスサポート*（9%）」、「ドライビングサポート**（41%）」、「カーライフサポート***（38%）」、「コスト（13%）」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）。PNDでは「サービスサポート（6%）」、「ドライビングサポート（49%）」、「カーライフサポート（22%）」、「コスト（23%）」となる。PNDは据え置き型ナビに比べ、「コスト」ファクターの影響度が10ポイント高いという特徴が見られる。総合満足度スコアは、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に算出した。

サービスサポート*：ナビのカatalog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

据え置き型ナビの顧客満足度ランキングでは、対象となった6ブランド中、パイオニア カロツツェリア サイバーナビが589ポイントと3年連続第1位となった。サイバーナビは、「ドライビングサポート」で業界平均を45ポイントと大きく上回るトップ評価となり、ナビ機能の完成度の高さがうかがえる。第2位はアルパイン Xシリーズで、総合CSIは前年から大きく改善し585ポイントであった。「ドライビングサポート」以外のファクターでトップ評価となっており、新たに投入したX08シリーズの評価が高かったことが満足度向上に貢献したといえる。

PNDの顧客満足度ランキングでは、対象となった5ブランド中、ソニー ナブ・ユーが538ポイントと2年連続第1位となった。ファクター別満足度では、特に、音楽・映像などの評価を含む「カーライフサポート」の改善が顕著でトップ評価を得た。第2位はサンヨー ゴリラで総合CSIは529ポイント、特に「サービスサポート」ファクターの評価が5ブランド中最も高く、販売店におけるスタッフのナビ知識・説明に対する評価が高かった。

◆PND、シェアが伸びる一方、価格評価は低下◆

今回の調査で、市販ナビマーケットにおける PND のシェアは 44%と、据え置き型ナビに対し、前年に比べ 12 ポイントシェアを伸ばしている。PND ナビの選定要因は、据え置き型ナビユーザーに比べ、昨年と同様に価格や基本性能で選ぶ傾向が強いという特徴が見られた。

しかしながら、PND は総合 CSI スコアが前年から 17 ポイント低下し、特に価格に対する満足度が、前年に比べ 40 ポイントと大きく低下したことが明らかとなった。この価格評価の低下傾向は PND の全ての価格帯で見られており、低価格をベネフィットとして市場に登場し伸びてきた PND ではあるが、価格に対する顧客の目が厳しくなってきたと考えられる。

さらに、PND も低価格帯（2～3万円）のローエンドモデルが発売されているが、今回の調査では、5万円以上といった付加価値型 PND に対してシェアが伸びていることが確認された。消費者の価格に対する評価が厳しくなる中、低価格帯の PND が、今後、消費者にどう位置づけられるかが注目される。

◆据え置き型ナビでも低価格帯のメモリーナビが伸びる可能性◆

2009 年初頭から、据え置き型ナビにおいて地図記録媒体が HDD ではなくメモリーのナビが販売されてきている。今回初めて据え置き型のメモリーナビを調査対象としたが、その構成比は 15%であった（HDD ナビ：85%）。

メモリーナビのユーザーは、HDD ナビに比べ、性年代や車の利用頻度、車載ナビの利用頻度といったユーザー属性に差異は見られなかった。ただし、ナビの選定理由では、価格を重視する一方、TV 機能や地図表示方法、渋滞を加味したルート設定など高機能に対する志向は低く、メモリーナビが、HDD ナビ程の性能はなくてもよいという顧客ニーズを取り込んでいることがうかがえる。

メモリーナビの総合 CSI スコアは 545 ポイントと HDD ナビに比べ 15 ポイント下回るが大きな差とはいえ、今後据え置き型ナビにおいても、低価格で機能相応のメモリーナビが受け入れられる可能性がある。据え置き型メモリーナビやローエンドの PND の出現により、製品価格帯の選択肢が広がりを見せる中、消費者が、それぞれのタイプの市販ナビをどう選択していくかが注目される。

*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&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

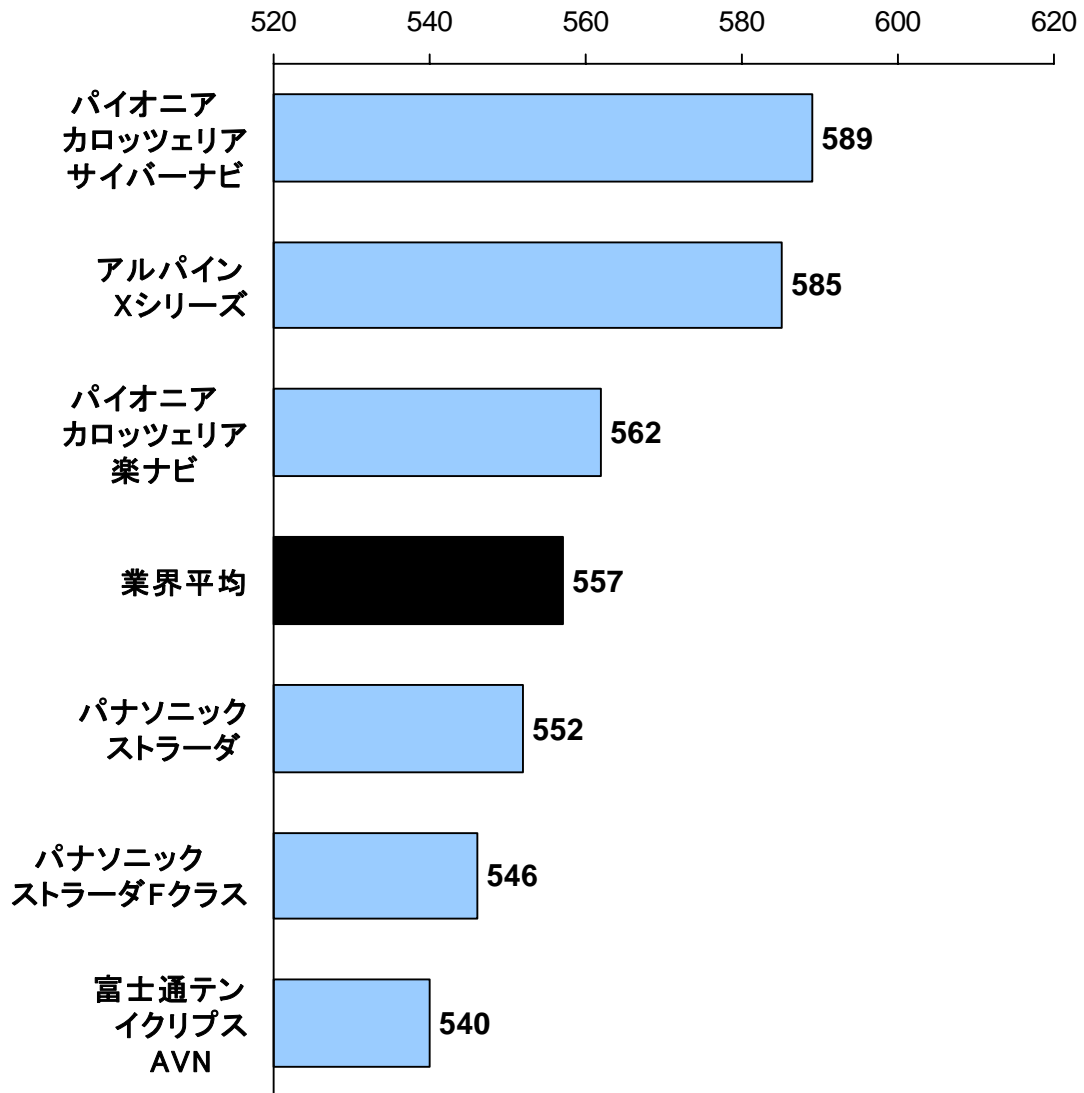
<ご注意>

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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

<市販 据え置き型ナビセグメント>

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注: サンプル数が99以下の市販ナビはランキングに含まれていません。

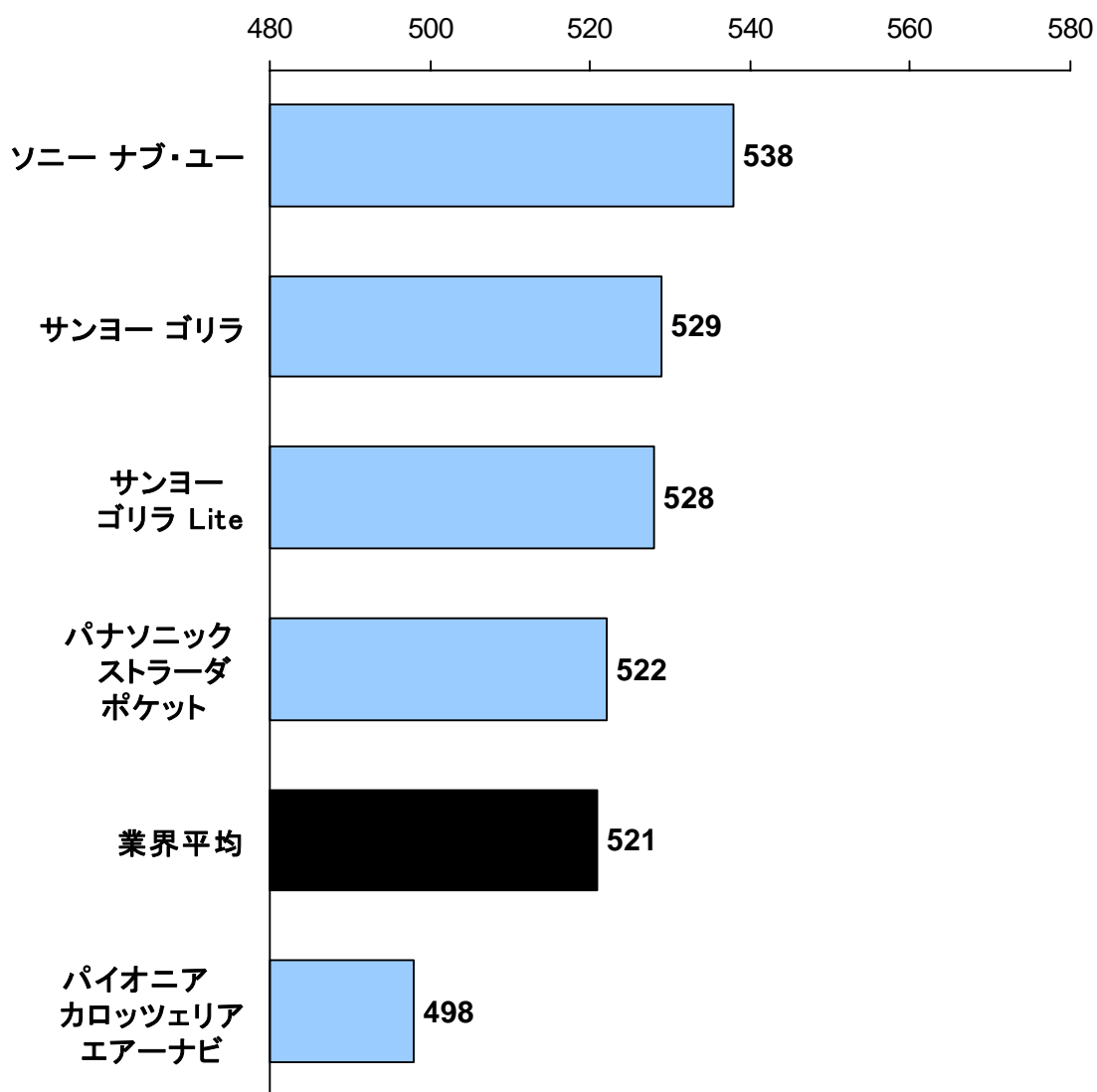
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

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
<PNDセグメント>

ブランド別ランキング
(1,000ポイント満点)



注: サンプル数が99以下のPND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

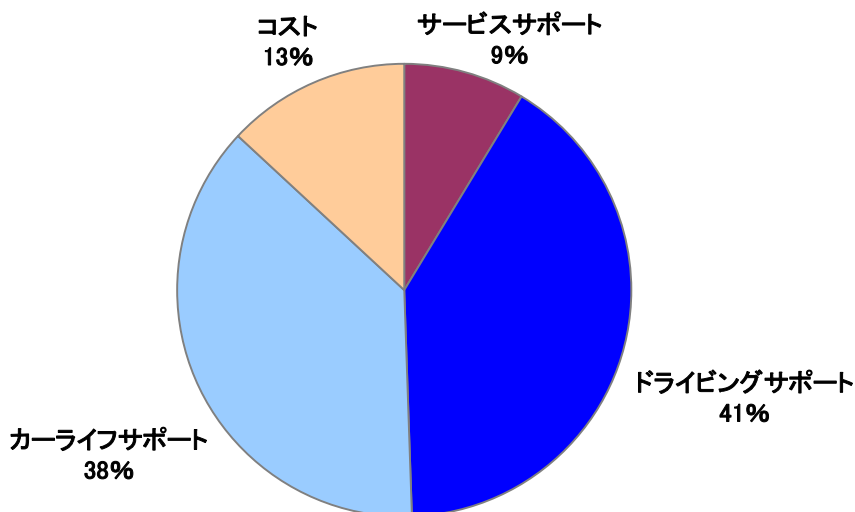
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

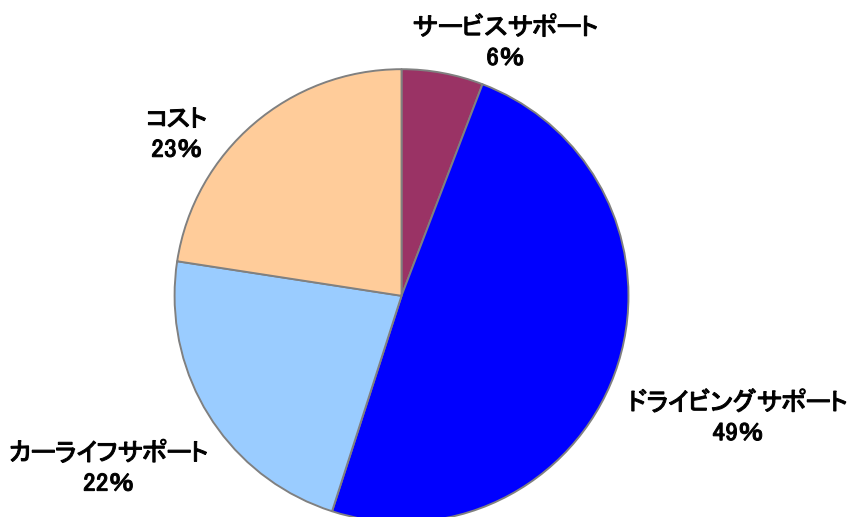
J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM <市販 据え置き型ナビセグメント/PNDセグメント>

総合満足度スコアを構成するファクター

据え置き型



PND



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。