

Press Release

報道用資料

2010年12月16日

新車装着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

2010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、2010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) の満足度を測定している。軽自動車、コンパクトカー、パセ Jenner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。9回目となる今年は、2009年3月から2010年2月の間に新車を購入した乗用車ユーザーに対し2010年9月にインターネット調査を実施し、総計5,462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。

◆OE タイヤのオプション指定は「低燃費タイヤ」で関心大◆

当調査では、OE タイヤのオプション指定の意向について聴取している。追加費用を払って「タイヤメーカー」を指定するとの回答は6%に留まるが、ラベリング制度で定義された「低燃費タイヤ」では36%と大幅に高くなる。ユーザーの「低燃費タイヤ」への関心の高さが伺える。また、タイヤ購入時に参考にしたい性能表示は、「ウェットグリップ性能」、「耐摩耗性能 (ロングライフ)」、「静粛性能」の順に意向が高い事が分かった。ラベリング制度は、「低燃費タイヤ」の普及促進の目的から、「ウェットグリップ性能」、「転がり抵抗性能」の2つの性能表示がされているが、ユーザーニーズの高い、それ以外の性能表示も検討に値すると思われる。

「低燃費タイヤ」のオプション指定の意向の高さから、様々な性能表示を基準に OE タイヤもオプション指定できるようになれば、OE タイヤ市場でもリプレースタイヤ市場と同様に収益を見込める場を創り出す事ができると考えられる。また、ユーザーとしてもタイヤを選択できる機会が与えられる事から、市場の活性化を促すと考えられる。

◆総合満足度評価は、ブリヂストン、ミシュランが2セグメントでトップ評価◆

ブリヂストンは、軽自動車とコンパクトカーで1位となり、コンパクトカーでは4年連続1位となった。どちらのセグメントでも、全てのファクターの評価がトップとなり、特に「ハンドリング/グリップ性能」と「見映え」の2ファクターの評価が高い。ミシュランは、パセ JennerカーとSUVで1位となった。SUVでは全ファクターで評価が高く、総合満足度で2位以下のメーカーを引き離している。パセ Jennerカーでは6年連続の1位となった。なお、2位のコンチネンタルとの差は5ポイントである。ミニバンでは、ヨコハマが1位となった。ミニバンのランキング対象4メーカーのうち、セグメント平均を上回ったのはヨコハマだけである。車両セグメントをとおして満足度スコアを見ると、パセ JennerカーとSUVに比べて、軽自動車とコンパクトカーの満足度が全体的に低く、底上げが必要である。

今後、夏用タイヤの購入時に、OE タイヤと同じメーカーのタイヤを購入すると回答したユーザーは、全体で36%となった。車両セグメント別では、パセ Jennerカーで高く44%である。また、タイヤメーカーの継続購入意向は、満足度が高まる程高くなっている。これは夏用タイヤ、冬用タイヤのどちらの継続購入意向でも同じ傾向が見られる。OE タイヤの顧客満足度を高める事は、履き替えタイヤの需要の獲得に繋がると考えられる。

*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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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、J.D. パワー・アンド・アソシエー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

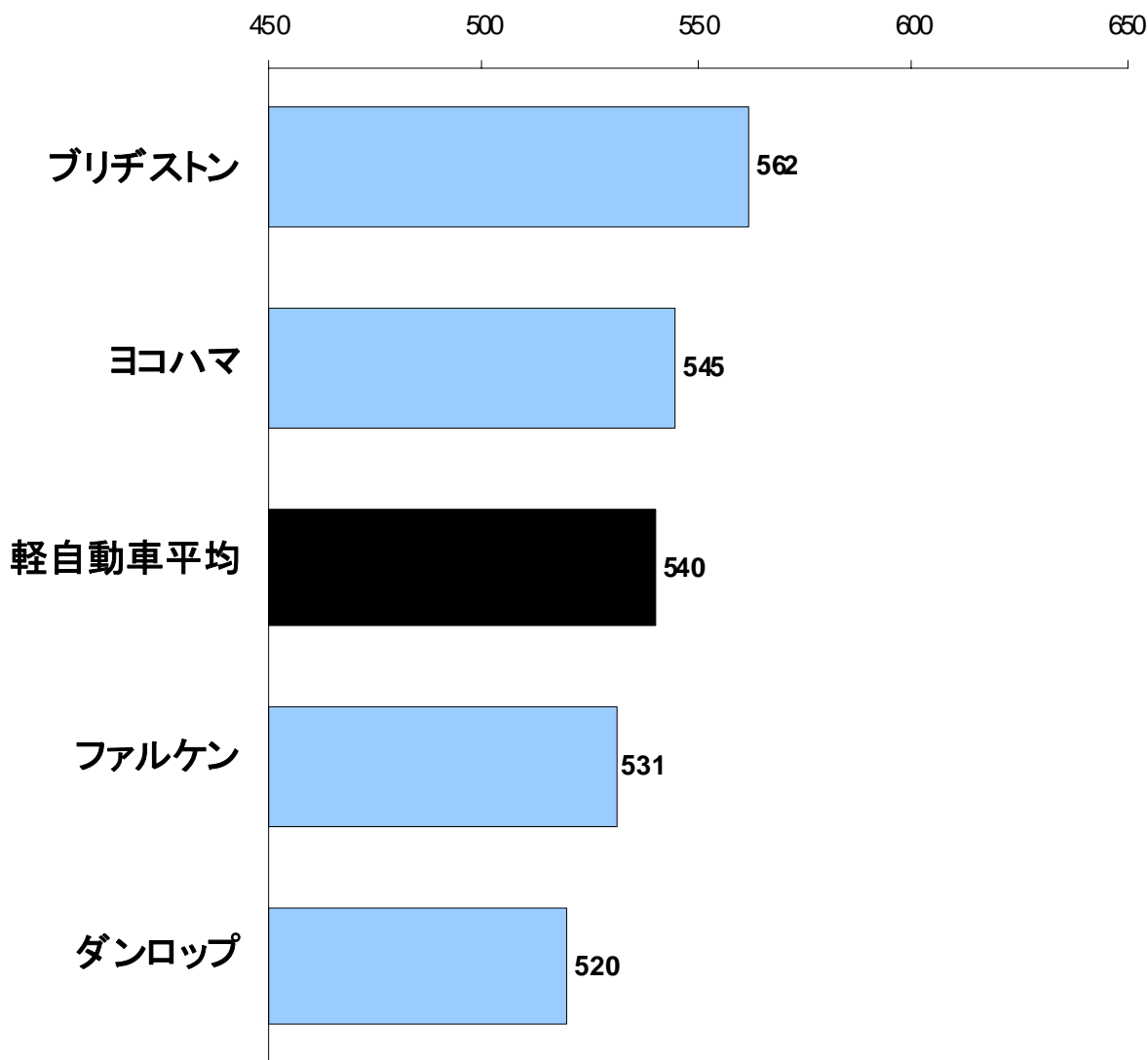
<ご注意>

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 2010年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

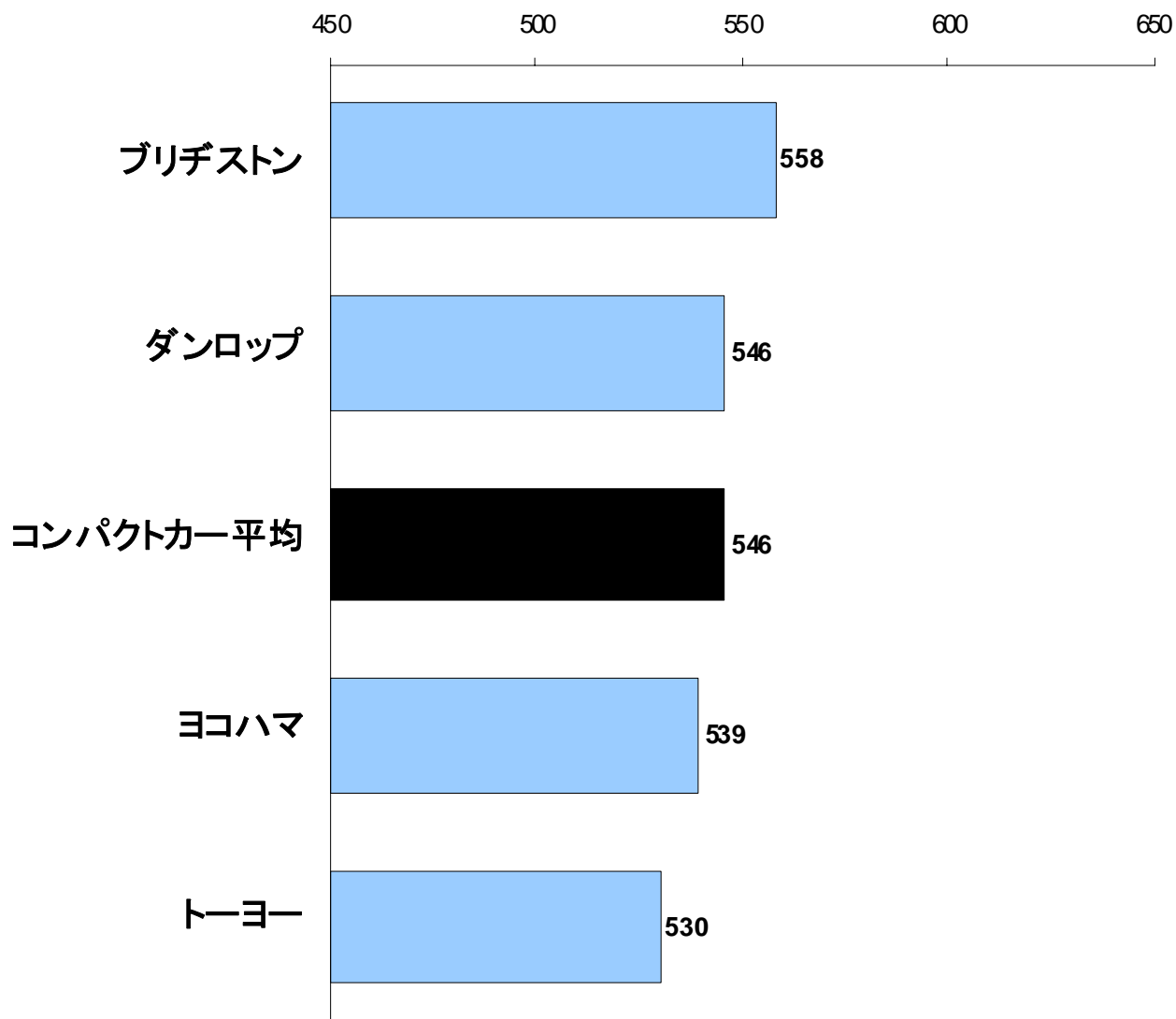
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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 2010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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

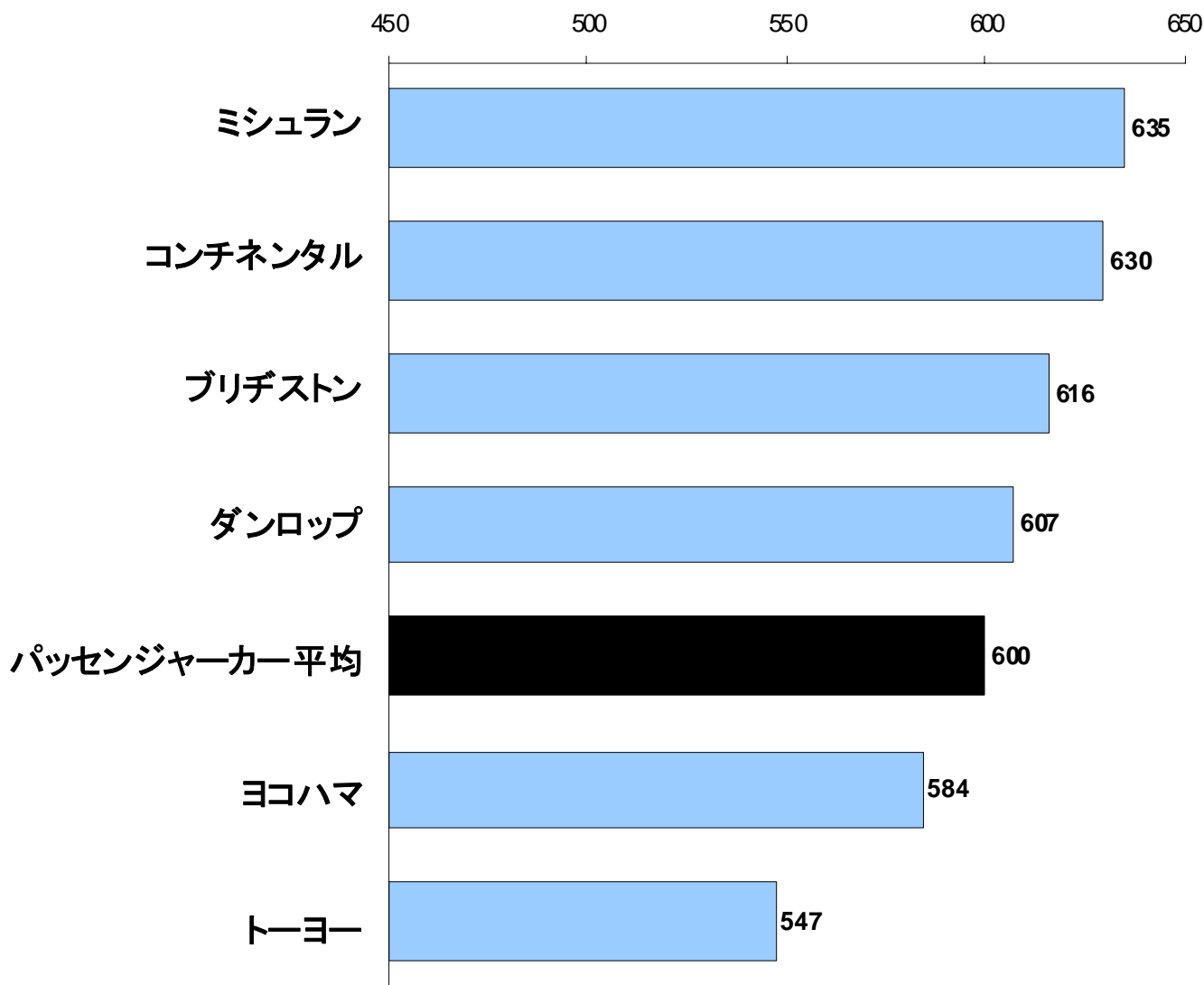
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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 2010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) グッドイヤー、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 2010年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

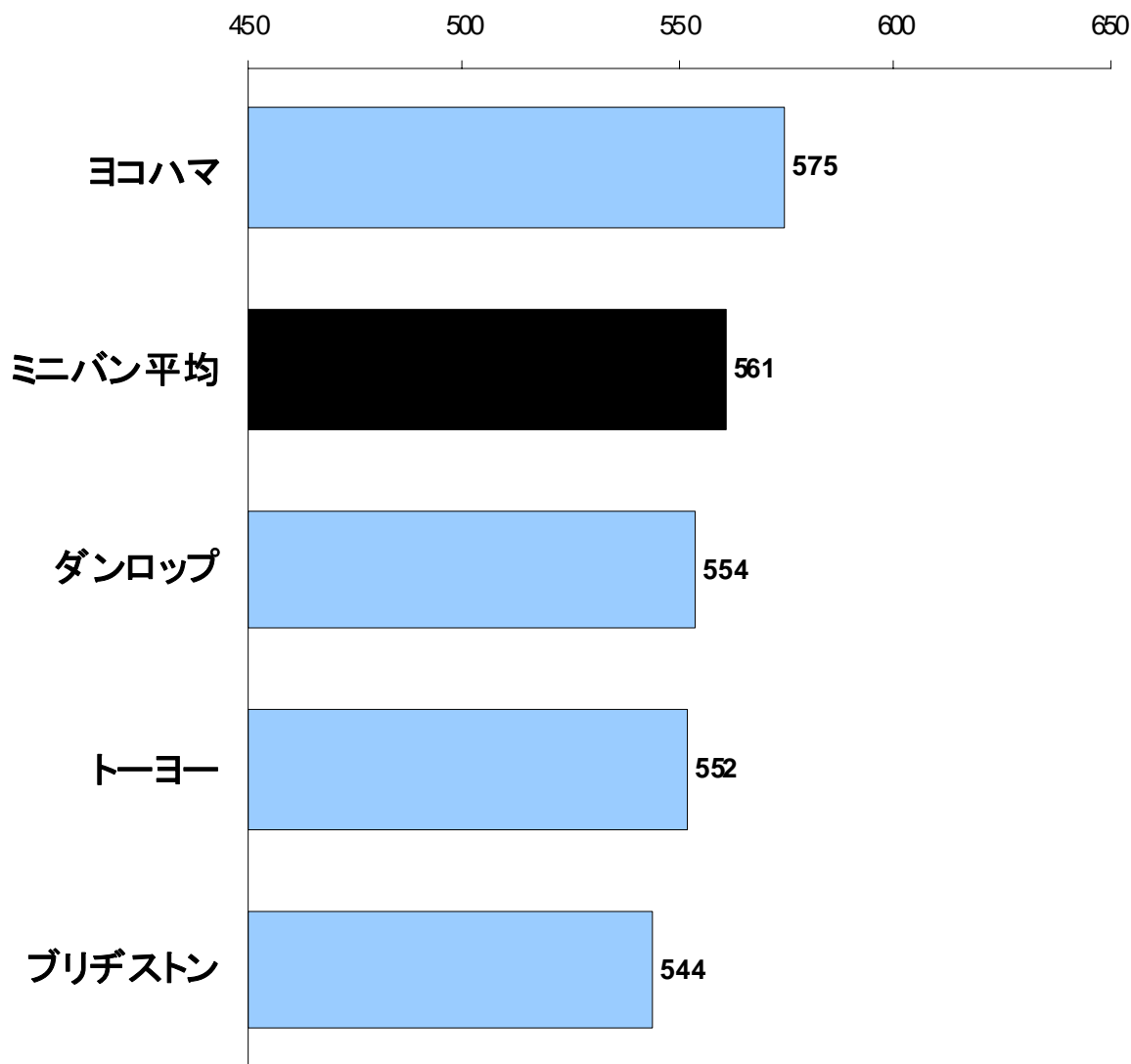
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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 2010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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM

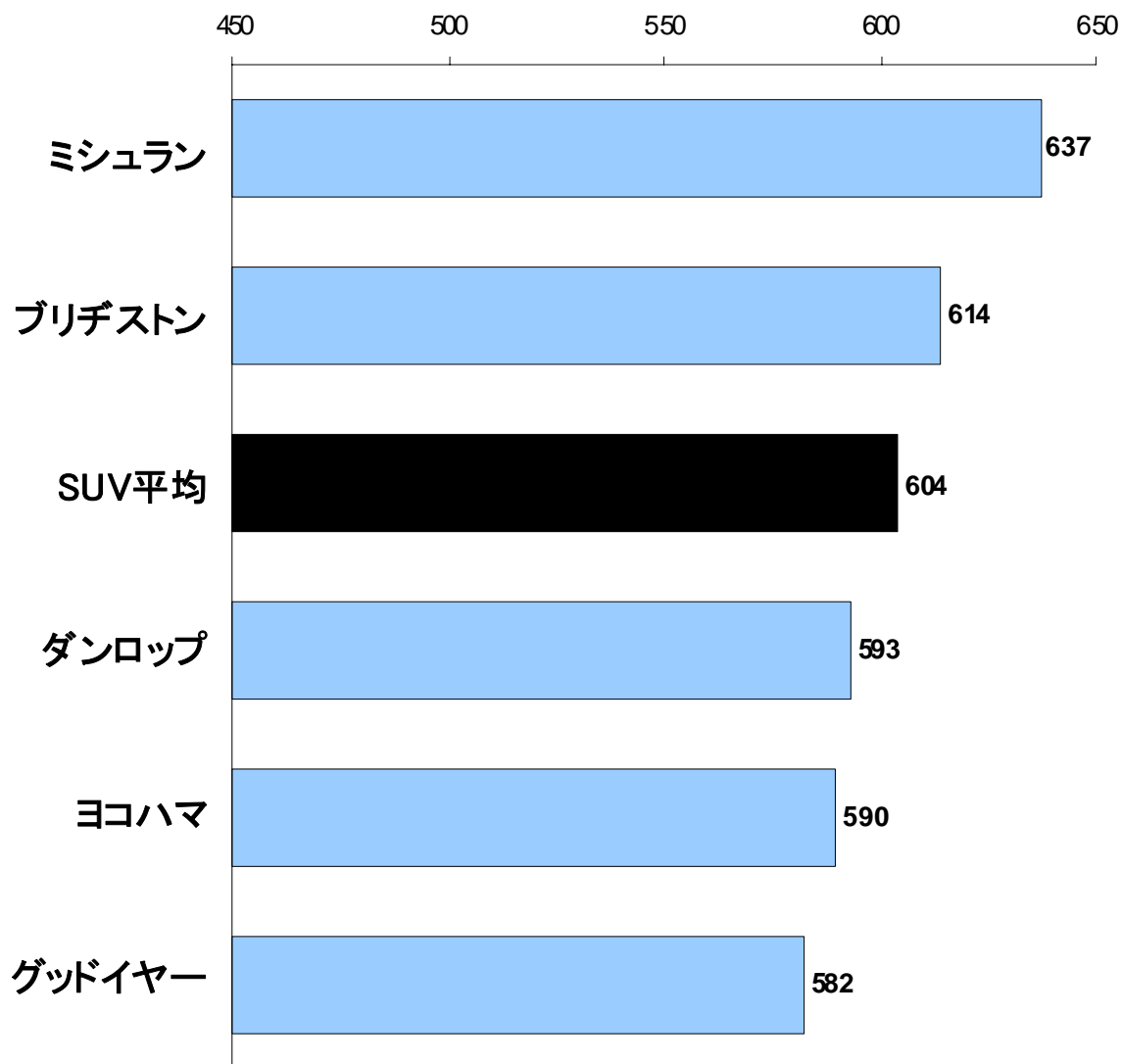
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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 2010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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010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 2010年日本OEタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。