

Press Release

報道用資料

2010年 5月 27日

冬用タイヤの顧客満足度ランキング、ミシュランが7年連続トップ

2010年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)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、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年日本冬用タイヤ顧客満足度（W-TSI）調査の結果を発表した。

当調査は冬用タイヤ（スタッドレスタイヤ）に対するユーザーの満足度を測定するもので、今年で7回目の実施となる。調査対象者は、自家用の乗用車（軽自動車を含む）のスタッドレスタイヤを2007年5月以降に新品で購入し、現在も使用している一般消費者である。2010年2月にインターネットを利用して調査を実施し、全国の5,753人から回答を得た。

冬用タイヤに対する総合的な満足度は「積雪路面での性能」（28%）、「凍結路面での性能」（21%）、「一般路面での性能」（18%）、「見映え」（17%）、「品質/耐久性」（16%）の5つのファクターから構成されている（カッコ内は総合満足に対する影響度）。総合満足度スコアは、5つのファクターの詳細評価項目に対するユーザーの評価をもとに、1,000ポイント満点で算出している。

総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった9ブランド中、ミシュランが612ポイントで第1位となった。ミシュランは本調査を開始した2004年以来7年連続の顧客満足度第1位となった。ファクター別に見ても、5つのファクター全てでトップとなっている。

第2位はブリヂストンで総合満足度スコアは572ポイントである。ブリヂストンは全てのファクターで業界平均以上の満足度となっている。とりわけ「積雪路面での性能」「凍結路面での性能」はそれぞれ業界平均を21ポイント上回る高い評価となっている。

◆年数を経ても満足度の低下が少ないミシュラン◆

今回の調査では、冬用タイヤ購入後の利用年数が3シーズン目までのユーザーを対象に調査を行っているが、購入後の経過年数ごとの満足度を見ると、年数を経るに連れて満足度が低下していくことは明らかである。総合的な満足度は業界平均で購入後1年目から2年目にかけて約3%低下しており、特に「凍結路面での走行性能」ファクターの満足度が約5%の低下と最も大きく低下している。2年目から3年目にかけても更に総合的な満足度は約3%低下しており、全てのファクターで約2%～3%の低下と、全体的に満足度の低下が見られる。

一方で総合満足度第1位のミシュランでは2年目から3年目にかけての総合的な満足度に変化は見られない。とりわけ「見映え」（約2%向上）、「品質/耐久性」（約1%向上）、「積雪路面での性能」（前年と変わらず）の各ファクターでは、3年目ユーザーでも2年目ユーザーと同等以上の評価水準を保っている。年数を経ても満足度が低下しないことが、ミシュランの高い満足度の要因のひとつにあることが明らかとなった。

◆冬季路面の走行頻度の高低により、「一般路面での性能」の評価に特に大きな差◆

冬用タイヤに対する総合的な満足度は、積雪路面・凍結路面・シャーベット路面などの冬季路面の走行頻度が低い層では、高い層に比べ 23 ポイント下回る低い水準となっている。ファクター別では「一般路面での走行性能」で満足度の低下が大きく、走行頻度が低い層では高い層に比べ 43 ポイント下回る水準である。これら冬季路面低頻度走行層は、とりわけ一般路面における濡れた路面や乾いた路面でのグリップ性能や止まりやすさ、カーブでのグリップ性能などの満足度が低下する傾向にある。満足度のみならず、次回冬用タイヤを購入する際にも同じタイヤブランドを「必ず選ぶ」と回答した割合は、高頻度走行層は 16%に対して低頻度走行層は 12%となっている。特に低頻度走行層に対しては、冬用タイヤの基本機能である冬季路面での走行性能だけでなく、一般路面での走行性能の満足度を満たすことも求められている。

◆積雪路面でのグリップ不足を経験すると満足度は低下し再購入意向も低下◆

この調査では、冬用タイヤでの不具合の経験と満足度の関連も調べている。それによると、不具合の指摘率として最も多いのは「凍結路面でのグリップ不足」で、全体の 11%が「不具合があった」と回答しており、とりわけ多降雪地域では 15%と指摘率が高くなっている。

「凍結路面でのグリップ不足」ほど多くはないものの、「積雪路面でのグリップ不足」も全体で 5%の指摘を受けている。「積雪路面でのグリップ不足」は、多降雪地域/非多降雪地域で指摘率に差は見られない。「積雪路面でのグリップ不足」を経験した場合の満足度を見ると、その他の不具合を経験したときに比べて満足度は最も低くなる。更にその場合、今回購入した冬用タイヤのブランドを次回も「必ず選ぶ+多分選ぶ」割合は、その他の不具合を経験したときに比べ最も少なくなる。積雪路面でのグリップ力は冬用タイヤの最も大切な基本性能のひとつだが、この点での不具合を経験すると顧客満足度、再購入意向共に特に低くなることが明らかとなった。冬用タイヤメーカーにとっては、基本性能での不具合を感じさせない商品開発を通して、顧客満足度と再購入意向を高めていくことが重要であると言える。

<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&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

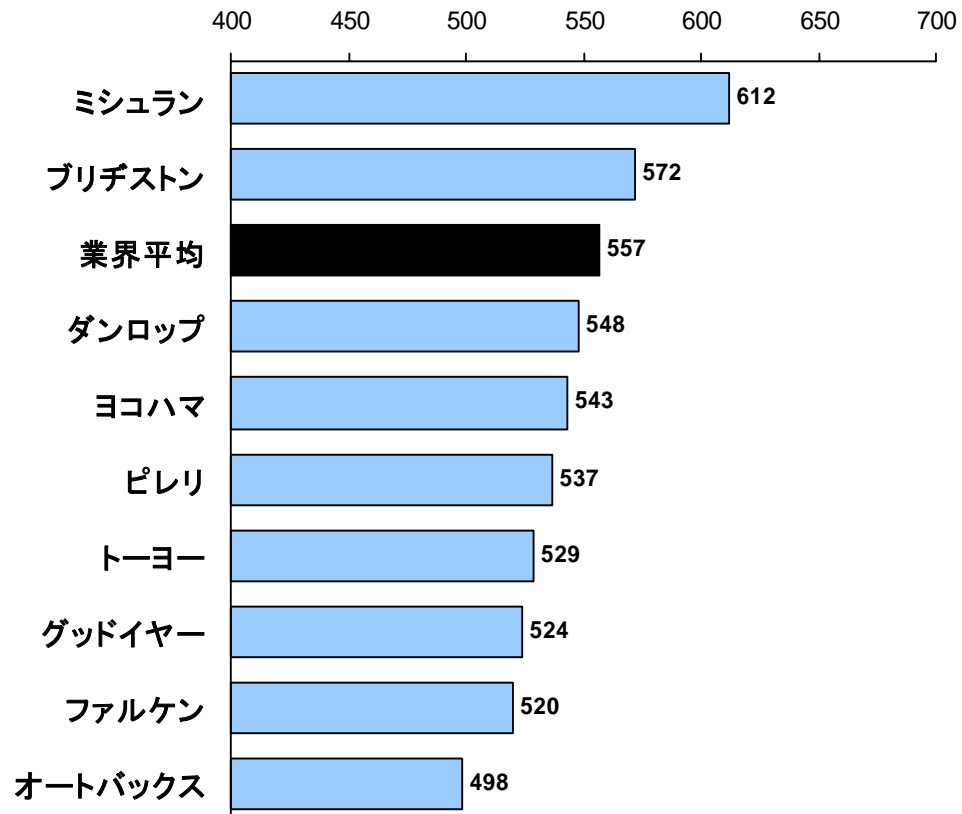
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



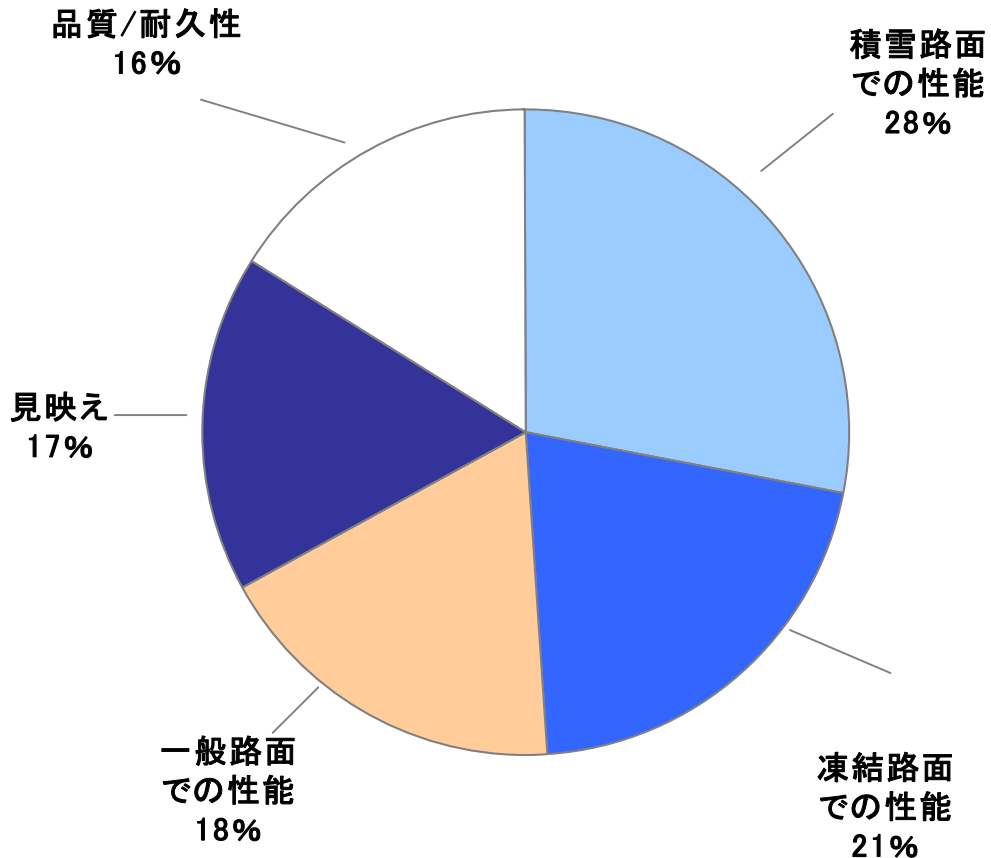
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



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年日本冬用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年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。