

## Press Release

報道用資料

2010年6月18日

### **米国の自動車初期品質調査、トヨタの6モデルがセグメント別ランキングで第1位 プラントアワードも3工場が受賞**

#### **2010年米国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年米国自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

24回目となる今年の調査は、2010年型車を購入もしくはリース契約した人を対象に、2010年2月から5月にかけて実施し、82,000人以上から回答を得た。

※本報道資料は日本時間6月18日午前2時に米国で発表された資料を日本国内向けに編集したものです。

#### **◆ブランド別ランキング、アキュラが昨年から12ランク上昇し、第2位◆**

米国市場における昨今の厳しい状況にもかかわらず、トヨタの6モデルがセグメント別ランキングの該当セグメントで第1位となり、さらに3工場がプラントアワードを受賞した。

トヨタでトップにランクされたモデルはレクサス・GS、GX、LS、サイオン・xB、トヨタ・FJクルーザー、シエナだった。レクサス・LSは55PP100と全対象モデル中、最も不具合指摘件数が少なかった。また、トヨタは日米合わせて3工場がプラントアワードを受賞している。

#### 北米／南米地域

- レクサス・RXを生産しているトヨタのケンブリッジ南工場（カナダ、オンタリオ州）がゴールド賞を受賞した。製造不具合指摘件数は30PP100だった。

#### アジア太平洋地域

- レクサス・ES、IS、RXを生産しているトヨタの九州第2（TMK）（日本）が、ゴールド賞を受賞、製造不具合指摘件数は32PP100だった。
- レクサス・GS、IS、LSを生産しているトヨタの田原第3（日本）が、33PP100の製造不具合指摘件数でシルバー賞を受賞した。

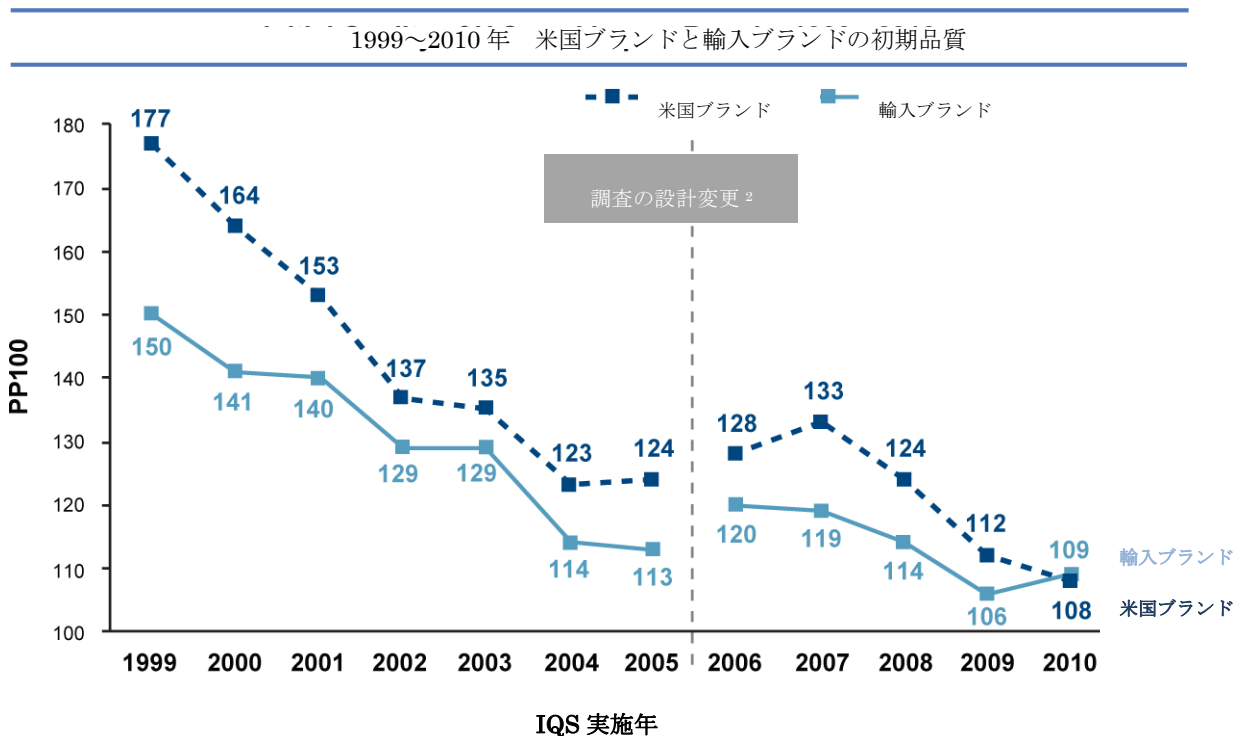
J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社）のグローバル・オートモーティブ・オペレーションズのシニア・バイス・プレジデント、ジョン・ハンフリーは「明らかに、トヨタは困難な一年を耐え抜いた。トヨタの成功は品質に対する正当な高い評価の基に築かれてきており、その評判を取り戻すために全力を尽くすことは疑いの余地はない」と述べている。

また、他の日本車メーカーも今回の調査では評価が高かった。ブランド別ランキングでは、アキュラが 86PP100 で第 1 位のボルシェ (83PP100) に続いて 2 位となり、2009 年の 14 位から上昇している。セグメント別ランキングでは、アキュラの RDX が第 1 位、ホンダのアコードと新型車のアコード・クロスツアーが 2 セグメントでトップに入った。他には、マツダの MX-5・ミアータと日産のフロンティアが該当セグメントで第 1 位だった。

### 2010 年米国自動車初期品質調査の調査結果

24 年前に当調査を開始して以来初めて、米国ブランドの初期品質に対する評価が全体的に輸入ブランド (欧州またはアジア太平洋に本社を置く自動車メーカー) を上回った。

今年の初期品質の業界平均は、2009 年の 108PP100 から僅かに増加し 109PP100 だった。一方で、米国ブランドの初期品質は昨年から 4PP100 改善し、今年も 108PP100 だった。これは、今年の調査で 109PP100 だった輸入ブランドを僅かではあるが上回っている。



<sup>1</sup> 輸入ブランドには、欧州またはアジア太平洋に本社を置くメーカーが含まれる。

<sup>2</sup> 2005 年以前の PP100 スコアは、調査の設計変更により、2006 年~2010 年のスコアと比較することはできない。

出典：J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 1999~2010 年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

フォード・フォーカス、ラム・1500 LD、ビュイック・アンクレイブなど、多数の米国モデルの大幅な改善により、2010 年の米国自動車メーカーの評価は全体的に高くなっている。特に、フォードモデルの初期品質は過去 9 年間で堅調に改善されてきている。企業別では、フォード・モーター (ボルボを含む) では 12 モデルが今年のセグメント別ランキングの該当セグメントでトップ 3 に入っており、調査対象となった企業の中で最も多い。ゼネラルモーターズは、10 モデルが該当セグメントで第 3 位までに入った。

今年の米国ブランドが示した初期品質評価における実績は、1 年前の消費者の心理とはまったく対照的である。J.D. パワーのウェブ・インテリジェンス部門が 2009 年 5 月から 7 月にかけて収集したデータによると、自動車の品質に関するオンライン上での消費者の議論の多くは、米国の自動車メーカーが当時直面していた問題と、それらの問題の大部分が製品品質の悪さによって引き起こされたという認識を中心に展開されていた。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツのグローバル・ビークル・リサーチのバイス・プレジデント、デヴィッド・サージェントは「米国ブランドのメーカーは、特に 2007 年以降、車両品質を順調に改善して目覚ましく前進している。品質に対する根強い否定的な見方を払拭するために必死に努力を続ける中で、今年は米国ブランドにとって重要な転機になるかもしれない。しかしながら、まだ道のりは長く、米国ブランドは、輸入ブランドと同等あるいはそれ以上の品質のモデルを生産することができるということを常に消費者に示していく必要がある。同等の品質に達することがその戦いの前半戦であり、消費者、特に輸入車の購買者を納得させることが後半戦である」と述べている。

ウェブ・インテリジェンス部門によると、オンライン上での車両品質に関する消費者の話題はより具体的なものに転じている。今年 2010 年は、品質の低さが米国ブランド全体にどのような影響を与えているかといったものよりも、自分自身が購入する自動車を決めるために品質について話し合うことが多くなっている。

2010 年における新型車やフルモデルチェンジ車の初期品質は、フォード、ホンダ、レクサス、メルセデス・ベンツ、ボルシェが発売したモデル等で引き続き向上している。

新型車のホンダ・アコード・クロスツアーとフルモデルチェンジしたフォード・マスタング、フォード・トーラス、レクサス・GX 460 は、セグメント別ランキングの該当セグメントでそれぞれ第 1 位だった。フォード・フュージョン、メルセデス・ベンツ・E クラス・クーペ、セダン、ボルシェ・パナメーラも著しく初期品質レベルが高い。

これまで、新規に発売されたモデルの品質不具合は、平均して従来モデルよりも大幅に多かったが、2010 モデルイヤーに新たに発売されたモデルの半数以上が、該当セグメントの平均よりもよい評価を得ている。また、12 の新型車およびフルチェンジモデル車が該当セグメントでトップ 3 に入った。しかしその一方で、従来モデルとマイナーチェンジ車の初期品質は、2010 モデルイヤーに関して低下した。

「自動車メーカーは、新型モデルやフルモデルチェンジ車のデザイン、設計、生産、マーケティングのために、莫大な予算を投入する一方で、初めから品質面でも目的を達成することが重要である。的確な初期品質のモデルを発売することにより、収益性を高め、そのモデルの全体的な品質に対する消費者の信頼感を得るという 2 つの目的を達成することができる。強固な品質イメージは、自動車メーカーが米国のみならず世界市場での競争を行うために必要不可欠なことである」（サージェント）

### 2010 年 IQS ランキング

ブランド別ランキングでは、ボルシェが 83PP100 でトップだった。第 2 位はアキュラ、第 3 位はメルセデス・ベンツ（昨年の 6 位から今年は 3 位に上昇）、第 4 位はレクサス、第 5 位はフォード（当調査を開始して以来、初めてトップ 5 入り）だった。今年の調査で不具合指摘件数が最も改善されたのはミニで、昨年から 32PP100 減少した。

トヨタは、不具合指摘件数が 16PP100 増加し、昨年の 6 位から今年は 21 位となった。

レクサス同様、フォードが 3 つの該当セグメントで第 1 位だった。フォードはフォーカス、マスタング、トーラスが該当セグメントでトップだった。

ホンダとトヨタ同様、シボレーも 2 つの該当セグメントでトップに入った。トップだったモデルは、アバランチ（同率）とタホだった。

その他、キャデラック・エスカレード、GMC・シエラ LD（同率）、ヒュンダイ・アクセント、メルセデス・ベンツ・C クラス、ボルボ・C70 がセグメント別ランキングの該当セグメントで第 1 位だった。

### プラントアワード——「製造不具合」のみが対象

当調査では米国市場向けに生産している工場を対象に「製造不具合」の指摘が少ない工場に対して地域別にプラントアワードを授与している。

全地域の中で「製造不具合」の指摘が最も少ない工場に授与されるプラチナ賞は、ダイムラーのイーストロンドン工場（南アフリカ）が受賞した。製造不具合指摘件数が 28PP100 だったこの工場は、メルセデス・ベンツ・C クラスを生産している。

当調査は、乗用車およびライト・トラックを新車で購入もしくはリース契約したユーザーを対象に、購入後 90 日間における車両の初期品質を調べるものである。「製造不具合」（注1）と「設計不具合」（注2）の2つのカテゴリにおける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 台当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。

調査結果から、ブランド別、セグメント別、工場別の3種類のランキングを発表している。当調査は自動車業界において、ユーザーの声に基づく新車の初期品質データとして活用されている。また、当調査は自動車メーカーがより優れた車を設計、生産するための助けとなるため、ならびに消費者の新車購買決定に役立つために利用されている。初期品質は長い間、消費者の購買決定に直接的な影響を与える耐久性品質を予測する指標と見られてきた。

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

<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](http://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](http://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： 03-4550-8151

e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

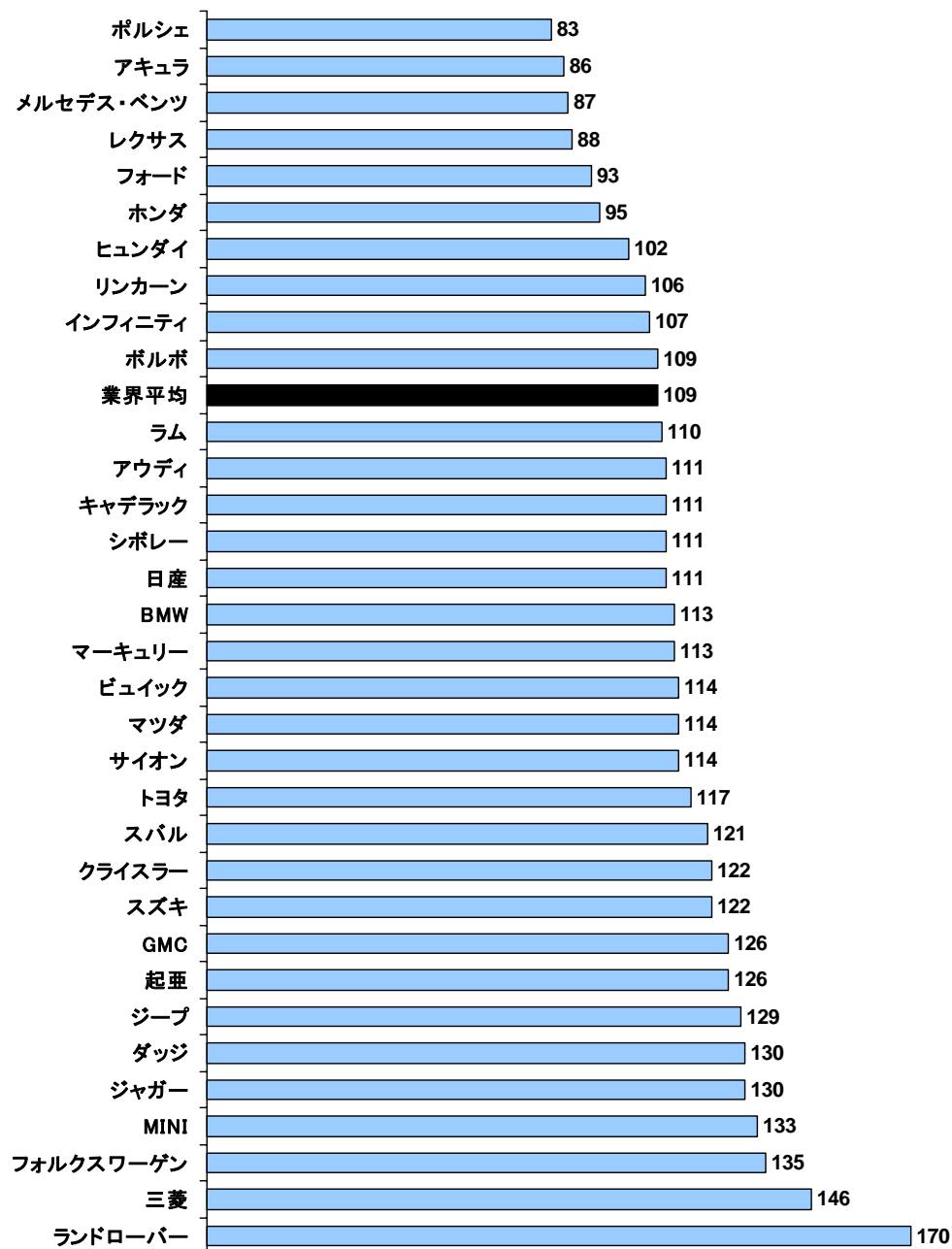
<ご注意>

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・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## 2010年ブランド別ランキング 100台当たりの不具合指摘件数

単位: PP100



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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及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・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## セグメント別ランキング トップ3モデル 乗用車セグメント

サブ・コンパクト	ミッドサイズ・プレミアム
第1位: ヒュンダイ アクセント トヨタ ヤリス ホンダ フィット	第1位: レクサス GS メルセデス・ベンツ Eクラス セダン ボルボ S80
コンパクト	ミッドサイズ・スポーティー*
第1位: フォード フォーカス ホンダ シビック ヒュンダイ エラントラ	第1位: フォード マスタング ダッジ チャレンジャー
コンパクト・スポーティー*	ラージ・プレミアム
第1位: マツダ MX-5 ミアータ サイオン tC	第1位: レクサス LS 460 メルセデス・ベンツ Sクラス ポルシェ パナメーラ
コンパクト・プレミアム・スポーティー*	ミッドサイズ
第1位: ボルボ C70 メルセデス・ベンツ Eクラス クーペ	第1位: ホンダ アコード フォード フェージョン シボレー マリブ
エントリー・プレミアム	ラージ
第1位: メルセデス・ベンツ Cクラス アキュラ TL キャデラック CTS	第1位: フォード トーラス ビュイック ルセーヌ 日産 マキシマ

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)をご参照下さい。

注) 受賞対象カテゴリーとしたのは、必須サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上あり、受賞対象カテゴリー内における市場での売上の80%を構成するカテゴリーのみ。必須サンプル数を満たしたモデルが「プレミアム・スポーティー」については2モデル、「ラージ・バン」については0であったため、これらは受賞対象カテゴリーとしなかった。

\*セグメント平均を上回るモデルが受賞モデル以外にないカテゴリー。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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及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・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

## 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

### セグメント別ランキング トップ3モデル ライト・トラック／マルチ・アクティビティ・ビークル(MAV)セグメント

コンパクト・クロスオーバー/SUV	ミッドサイズ・プレミアム・クロスオーバー/SUV
第1位: トヨタ FJ クルーザー ホンダ CR-V ホンダ エレメント	第1位: レクサス GX 460 インフィニティ FXシリーズ ボルボ XC70
コンパクト・MPV	ラージ・プレミアム・クロスオーバー/SUV
第1位: サイオン xB クライスラー PT クルーザー ワゴン 日産 キューブ	第1位: キャデラック エスカレード メルセデス・ベンツ GLクラス インフィニティ QX56(同率3位) ランドローバー・レンジローバー(同率3位)
エントリー・プレミアム・クロスオーバー/SUV	ラージ・ピックアップ
第1位: アキュラ RDX BMW X3 ボルボ XC60	第1位: シボレー アバランチ(同率1位) GMC シェラ LD(同率1位) フォード F-150 LD
ミッドサイズ・クロスオーバー/SUV	ミッドサイズ・ピックアップ
第1位: ホンダ アコード クロスツアー ホンダ パイロット フォード エッジ	第1位: 日産 フロントピア フォード レンジャー フォード エクスプローラー スポーツトラック
ラージ・クロスオーバー/SUV	ミニバン
第1位: シボレー タホ シボレー サバーバン GMC ユーコン	第1位: トヨタ シエナ 起亜 セドナ ダッジ グランド キャラバン

調査結果の詳細は、  
[www.jdpower.com](http://www.jdpower.com)をご参照下さい。

注) 受賞対象カテゴリーとしたのは、必須サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上あり、受賞対象カテゴリー内における市場での売上の80%を構成するカテゴリーのみ。必須サンプル数を満たしたモデルが「プレミアム・スポーティー」については2モデル、「ラージ・バン」については0であったため、これらは受賞対象カテゴリーとしなかった。

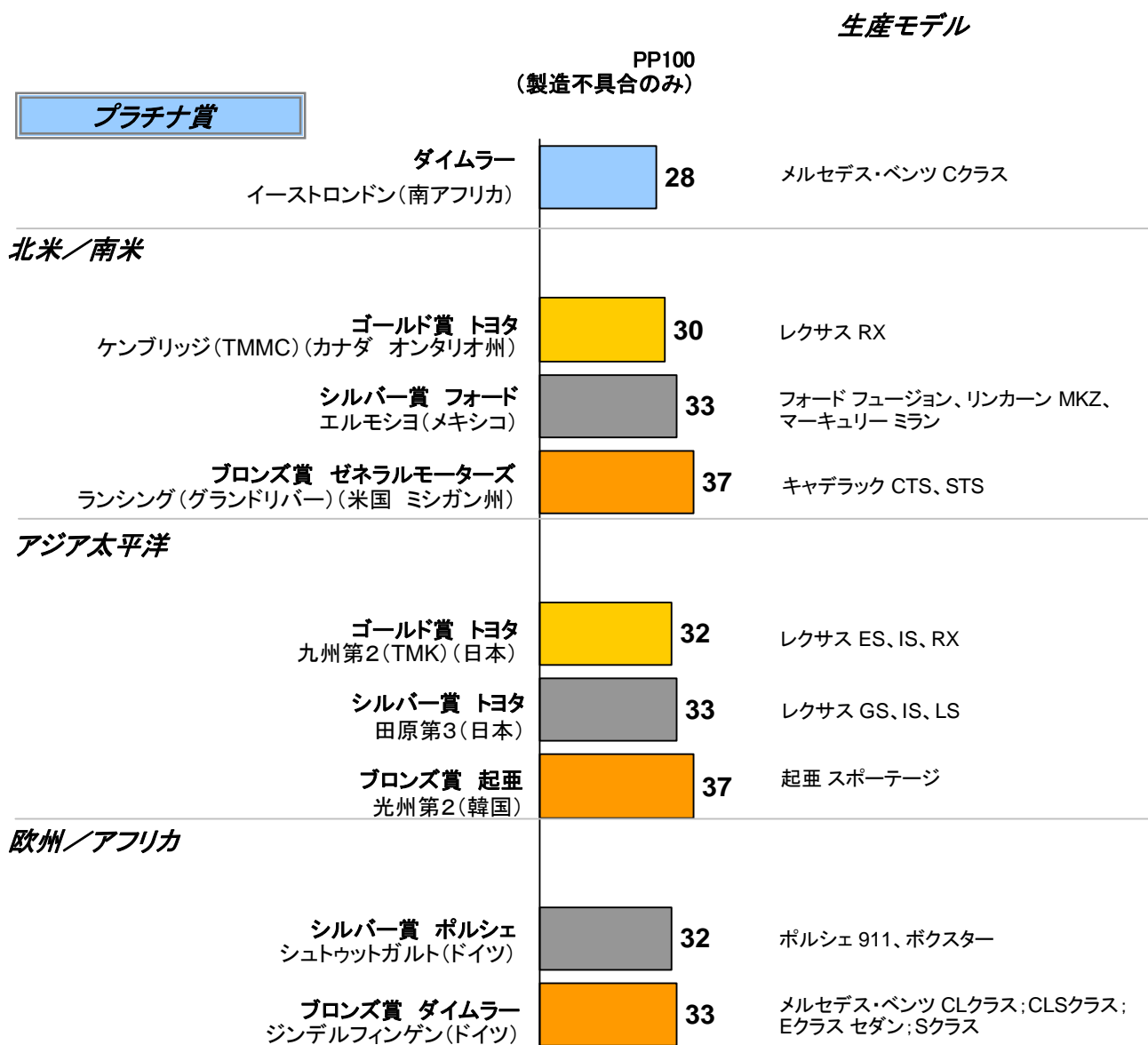
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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及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・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup> (IQS)

## プラントアワード受賞工場 (米国市場向けモデル生産工場が対象)



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>

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及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・アンド・アソシエイツ 2010年米国自動車初期品質調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。