

## Press Release

報道用資料

2011年12月15日

### 新車装着タイヤの顧客満足度、ブリヂストン、ミシュランが各セグメントで1位

#### 2011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、2011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。10 回目となる今年は、2010年3月から2011年2月の間に新車を購入した乗用車ユーザーに対し2011年9月にインターネット調査を実施し、総計5,419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「燃費への貢献度」評価が業界全体で改善傾向◆

今回の調査結果から、OE タイヤの「燃費への貢献度」に対する評価が業界全体で向上していることがわかった。2009年調査から2年連続で向上している。近年車両メーカーは燃費を重視した車づくりを推し進めており、OE タイヤについても性能向上が図られた結果、顧客評価の向上に繋がったものと推察される。

「燃費への貢献度」が2009年から最も大きく改善した車両セグメントはパセッジャーカーであった。軽自動車、コンパクトカーでも改善傾向が見られた。ただ、ミニバン、SUV では評価の向上がほとんど見られず、燃費性能の向上に向けた取り組みが求められる。

また、調査の結果、顧客の3割が新車購入時に追加費用を支払っても低燃費タイヤをオプション指定したいと考えており、オプション指定の際に支払ってもよいと答えた金額の平均は約1万3千円であることがわかった。しかも、この額は前年から3割以上増えている。

低燃費タイヤの持つベネフィットに対する顧客の理解は進んでおり、タイヤメーカーにとっては低燃費タイヤによる収益増の機会が履き替えタイヤ市場だけでなく OE タイヤ市場においても広がりつつあると考えられる。

#### ◆ブリヂストンは3セグメントでトップ、ミシュランはパセッジャーカーセグメントで7年連続トップ◆

セグメント別総合満足度ランキングは、軽自動車とコンパクトカー、ミニバンセグメントでブリヂストンが第1位となった。コンパクトカーでは5年連続の1位となる。ブリヂストンは、いずれのセグメントでもミニバンの「耐久性/信頼性」を除くすべてのファクターでトップの評価となった。パセッジャーカーではミシュランが2位以下を54ポイント上回り7年連続の第1位となった。ミシュランはパセッジャーカーですべてのファクターでトップの評価となっている。

OE タイヤの顧客満足度を高めることは履き替えタイヤ市場における需要の獲得に不可欠である。今後夏用タイヤを購入する際に同じブランドのタイヤを購入すると回答した顧客の割合は業界全体で38%であるが、総合満足度が上位25%以上の顧客では53%に高まる。また、冬用タイヤへの継続購入意向についても同じ傾向が見られる。

タイヤメーカーがさらなる成長を遂げるためには、顧客の目線に立って商品開発を行い、販売機会を創出することが重要である。

\*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。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&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、2010 年の売上高は 62 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

コーポレート・コミュニケーション

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

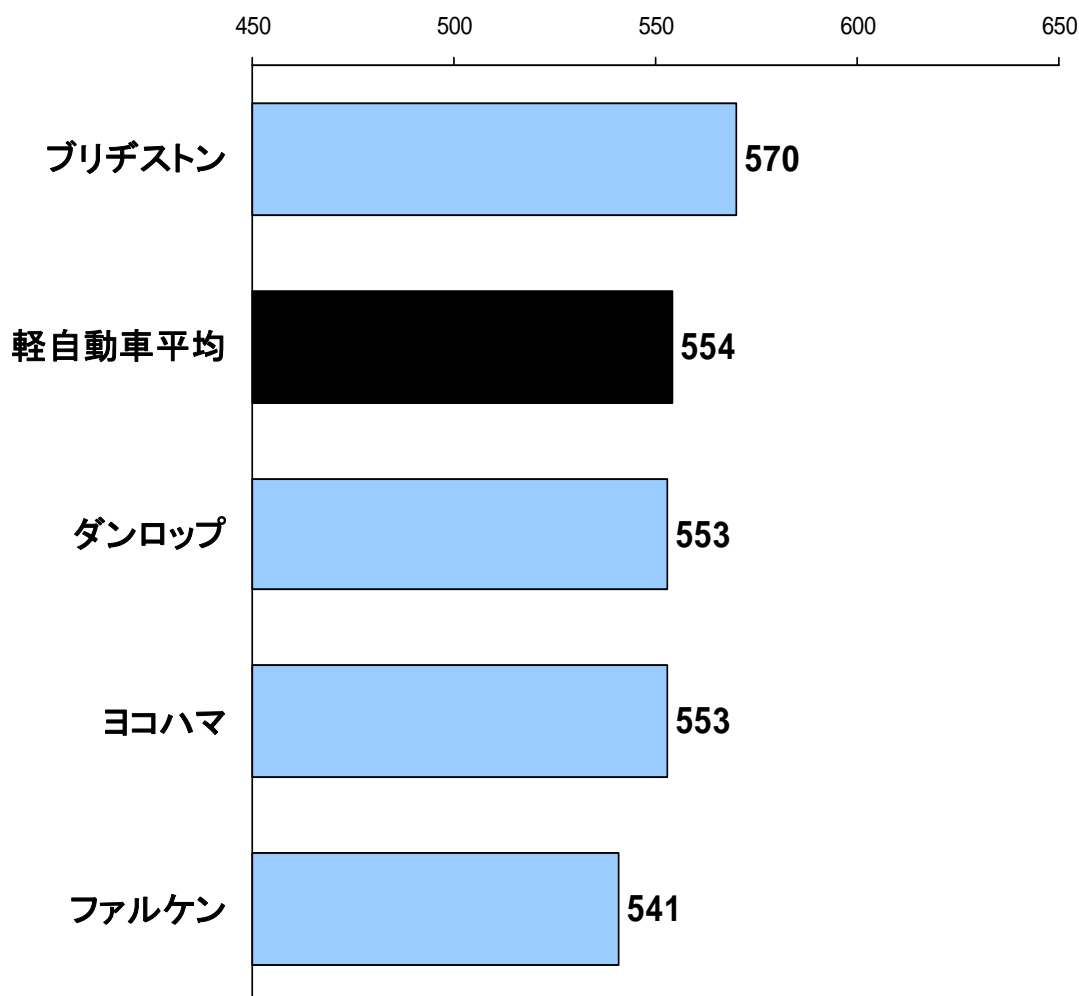
<ご注意>

**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 アジア・パシフィック 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

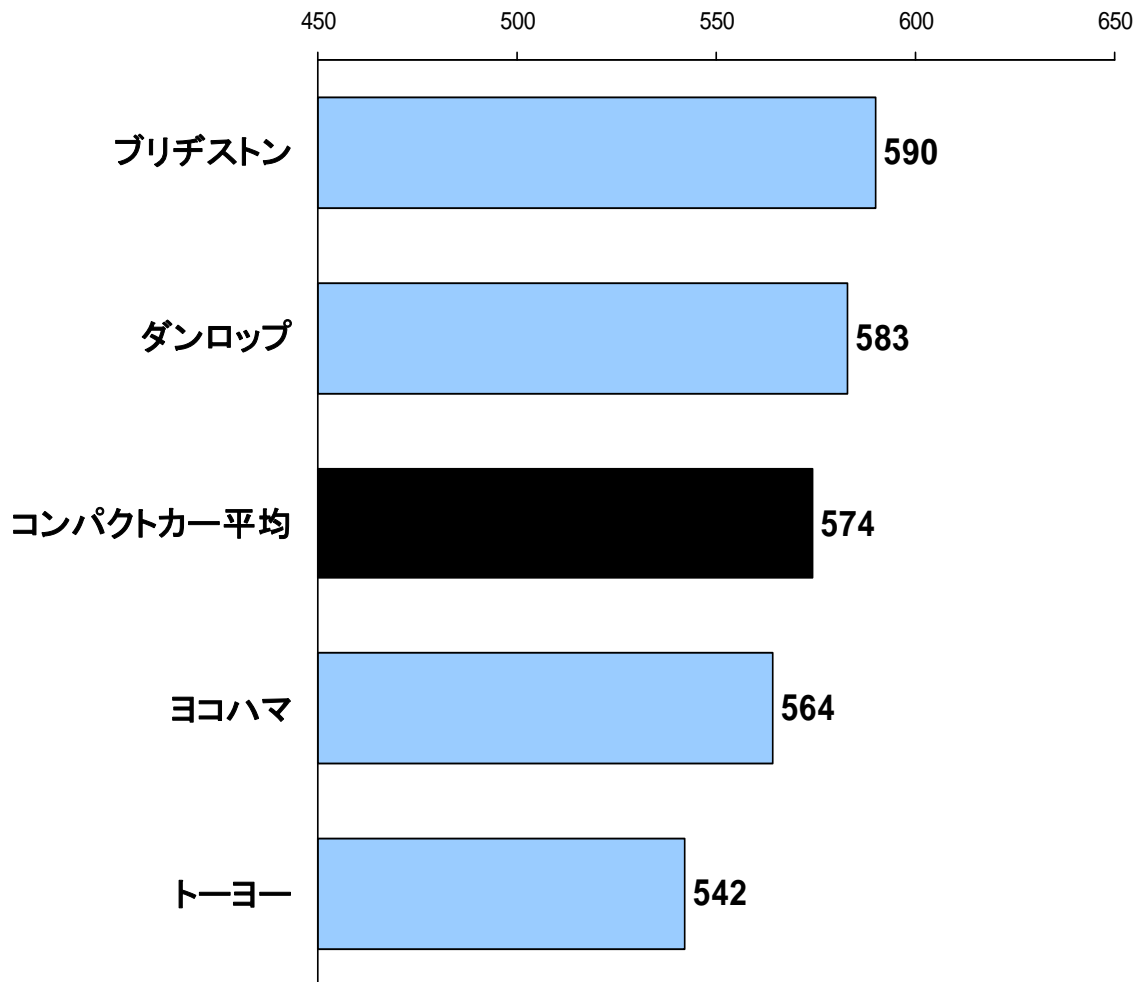
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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



注) コンチネンタル、ファルケン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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

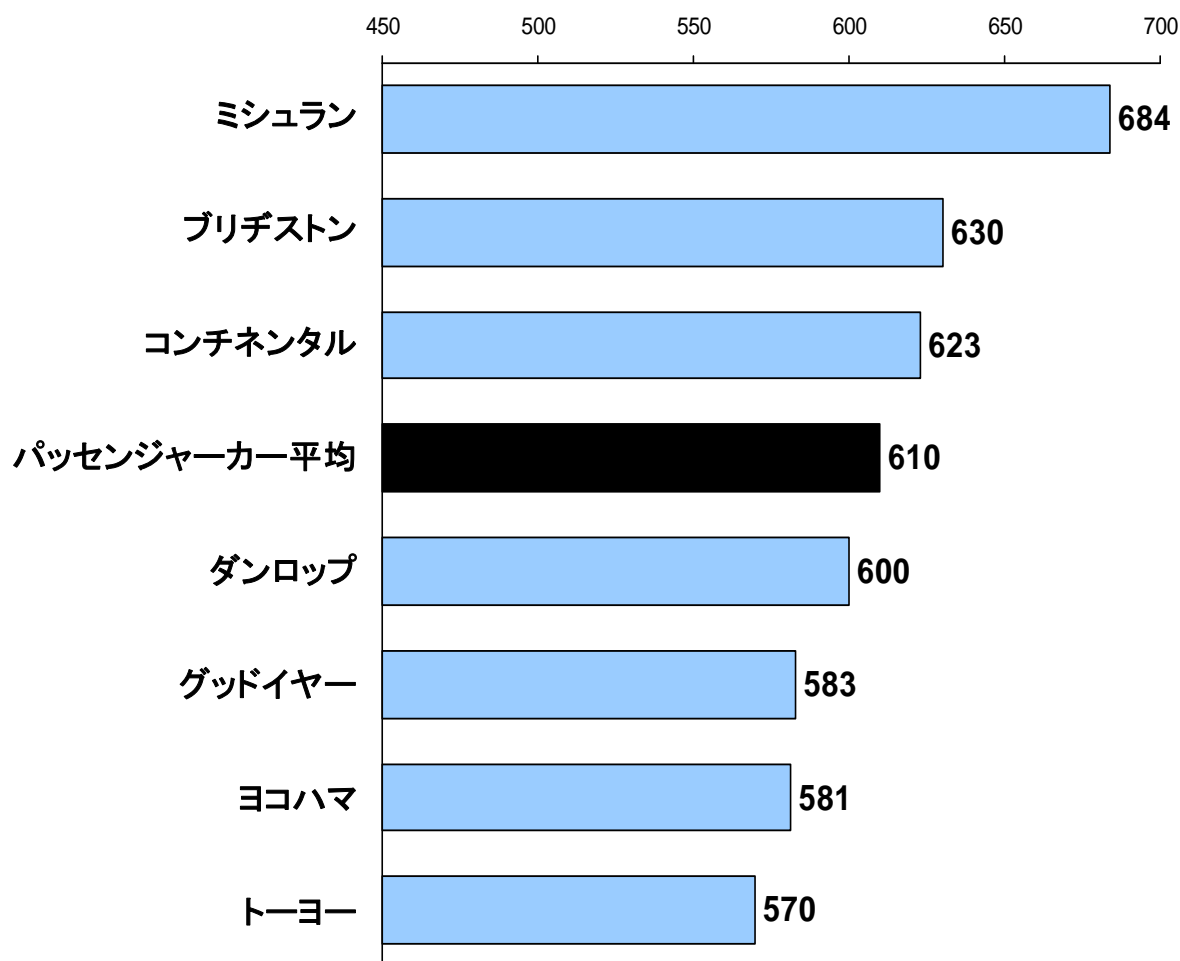
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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) 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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

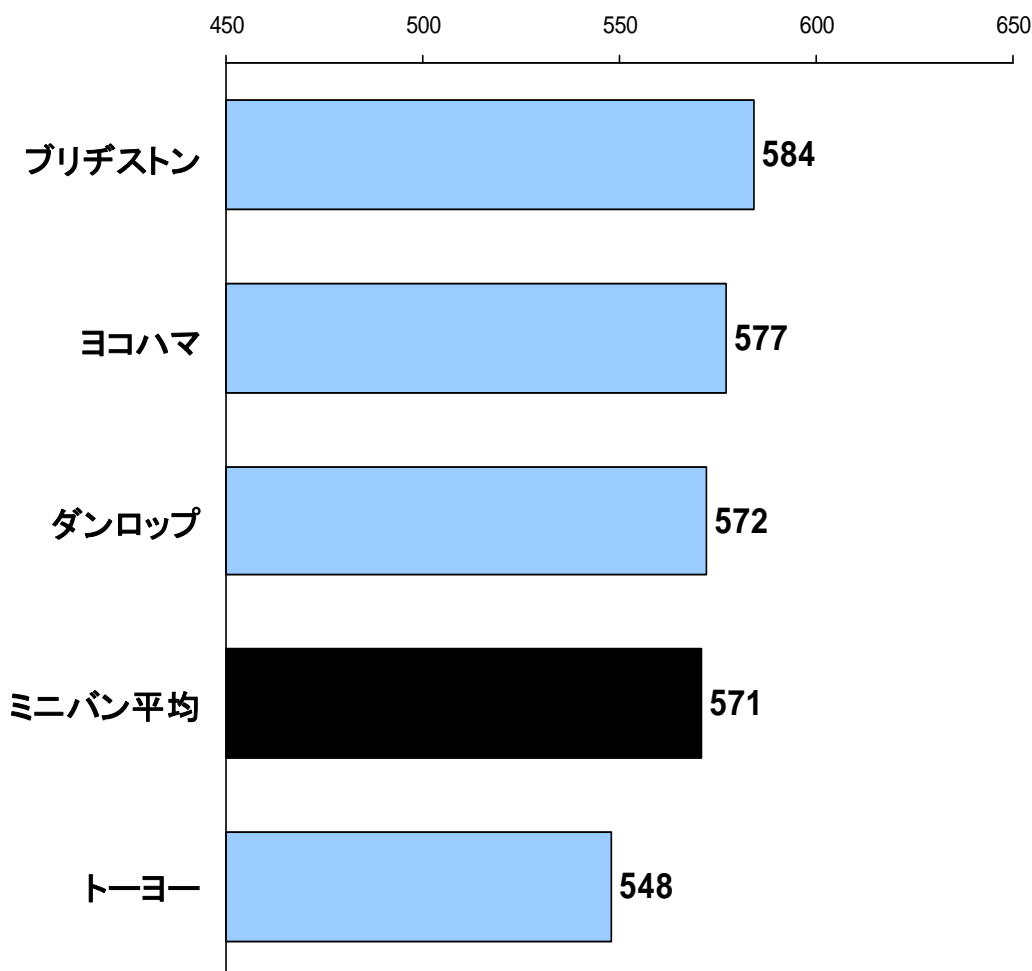
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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



注) グッドイヤー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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<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 2011年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。