

Press Release

報道用資料

2012年1月18日

リプレス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**2011年日本リプレス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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2011年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査はリプレスタイヤ（冬用タイヤを除く）を新品で購入後4～15ヶ月が経過した乗用車ユーザーを対象に、リプレスタイヤの満足度を測定している。3回目となる今年は、2010年6月から2011年5月の間にリプレスタイヤを新品で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6,835人から回答を得た。

リプレスタイヤに対する総合満足度を構成しているファクターは「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つである。各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

◆積極的に情報収集をする顧客増加◆

当調査の結果、顧客がタイヤを選ぶ上で参考にする情報源に変化が生じていることが明らかになった。インターネットを参考にしてタイヤを選ぶ顧客の割合は直近3年間で10ポイント増加し38%となっている。一方、店員の意見を参考にした顧客の割合は直近3年間で11ポイント減少し39%であった。店舗でタイヤを購入する前に積極的に情報を収集し、自分の判断でタイヤを選ぶ顧客が増えていると考えられる。

インターネット上の情報の中で最も多くの顧客が参考に行っているのはタイヤメーカーのウェブサイトである。メーカーのウェブサイト参考にした顧客は平均3.5社のサイトを閲覧しており、顧客は複数のメーカーのウェブサイト巡ってタイヤの性能を収集し、商品を比較検討している様子が窺える。メーカーのウェブサイト参考にした顧客の客単価は業界平均と比べて15%高いことも明らかになった。

インターネットの活用やラベリング制度*の開始にともないタイヤに関する情報や顧客の情報活動が多様化する中で、より性能の高いタイヤを求めて積極的に情報を収集し、性能の高さに見合う対価を支払う顧客層が増えてきていると考えられる。顧客層にマッチした情報を様々なメディアを通じて提供することが益々重要になっているようだ。

※一般社団法人 日本自動車タイヤ協会（JATMA）により制定され2010年1月から施行された、転がり抵抗性能とウェットグリップ性能の両性能を等級で表示する制度

◆パセッジャーカー・セグメントでミシュランが3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/コンパクトカー・セグメントではヨコハマ、パセッジャーカー・セグメントではミシュラン、ミニバン・セグメントではブリヂストンがそれぞれランキング第1位となった。

ミシュランのパスセンジャーカー・セグメント第1位は調査開始以来3年連続となる。

今回のリプレースタイヤ購入時に「必ず同じブランドを購入する」と回答した割合は、リプレースタイヤの満足度が上位4分の1のグループでは19%であるところ、そうでないグループでは4%となり、顧客満足がブランドロイヤルティに大きな影響を与えていることは明らかである。

タイヤ選びに対する顧客の意識や購買行動に変化が生じる中、タイヤメーカーが顧客を獲得し囲い込んでいくためには、来店前から来店中、そして来店後といったあらゆる顧客との接点を顧客目線で捉え直し、様々なメディアを適切に組み合わせてメッセージを発信し、顧客のニーズに応じた商品づくりに取り組むことが益々重要となる。

当調査ランキング対象ブランドについては、J.D. パワー社のコンシューマーサイトでパワー・サークル・レイティングSM (PCR) として掲載されており、ファクター別スコア評価を見ることが出来る。

(<http://www.jdpower.com/jp/>)

*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 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、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 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

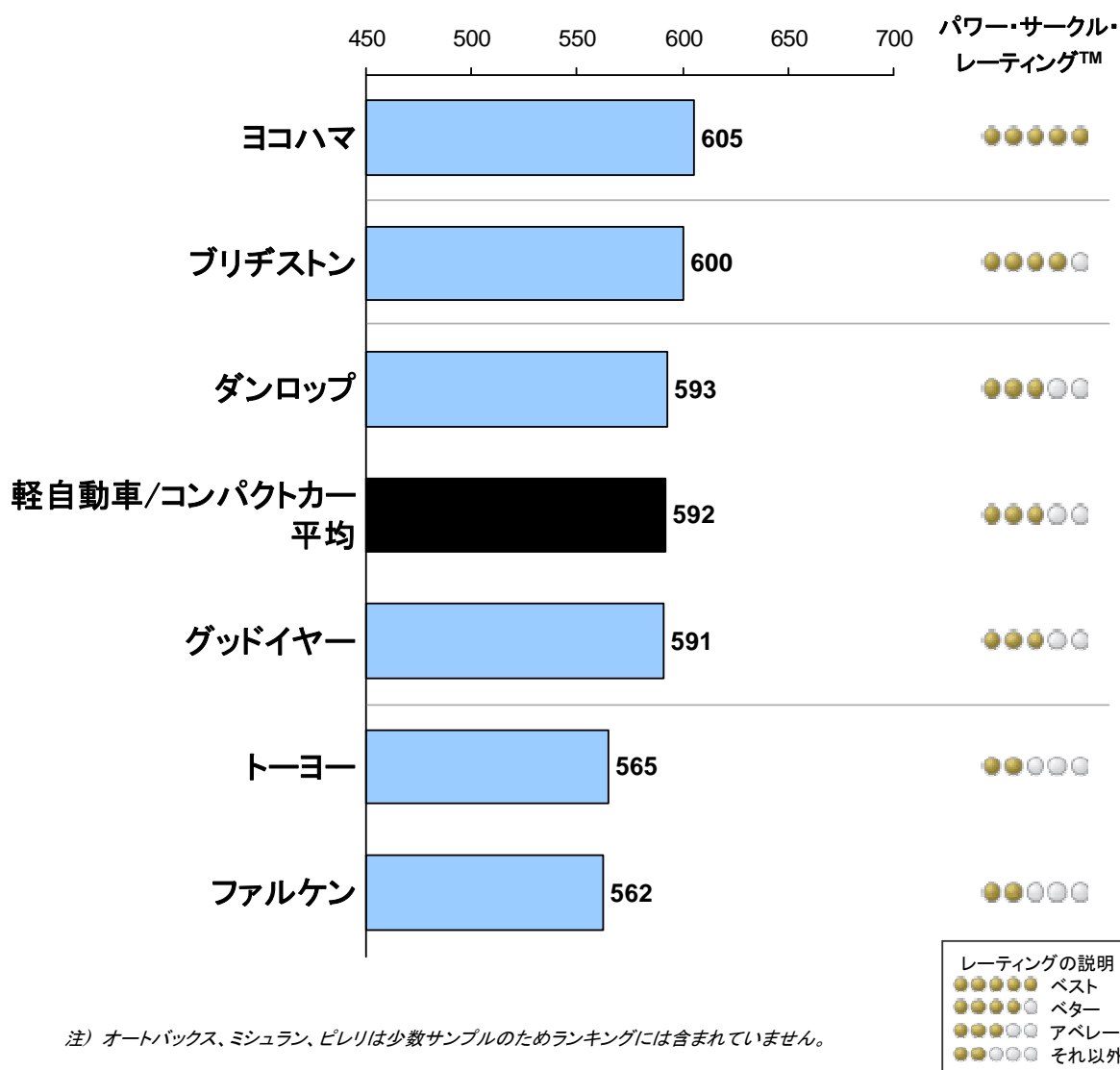
<ご注意>

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年日本リプレース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/コンパクトカー セグメント



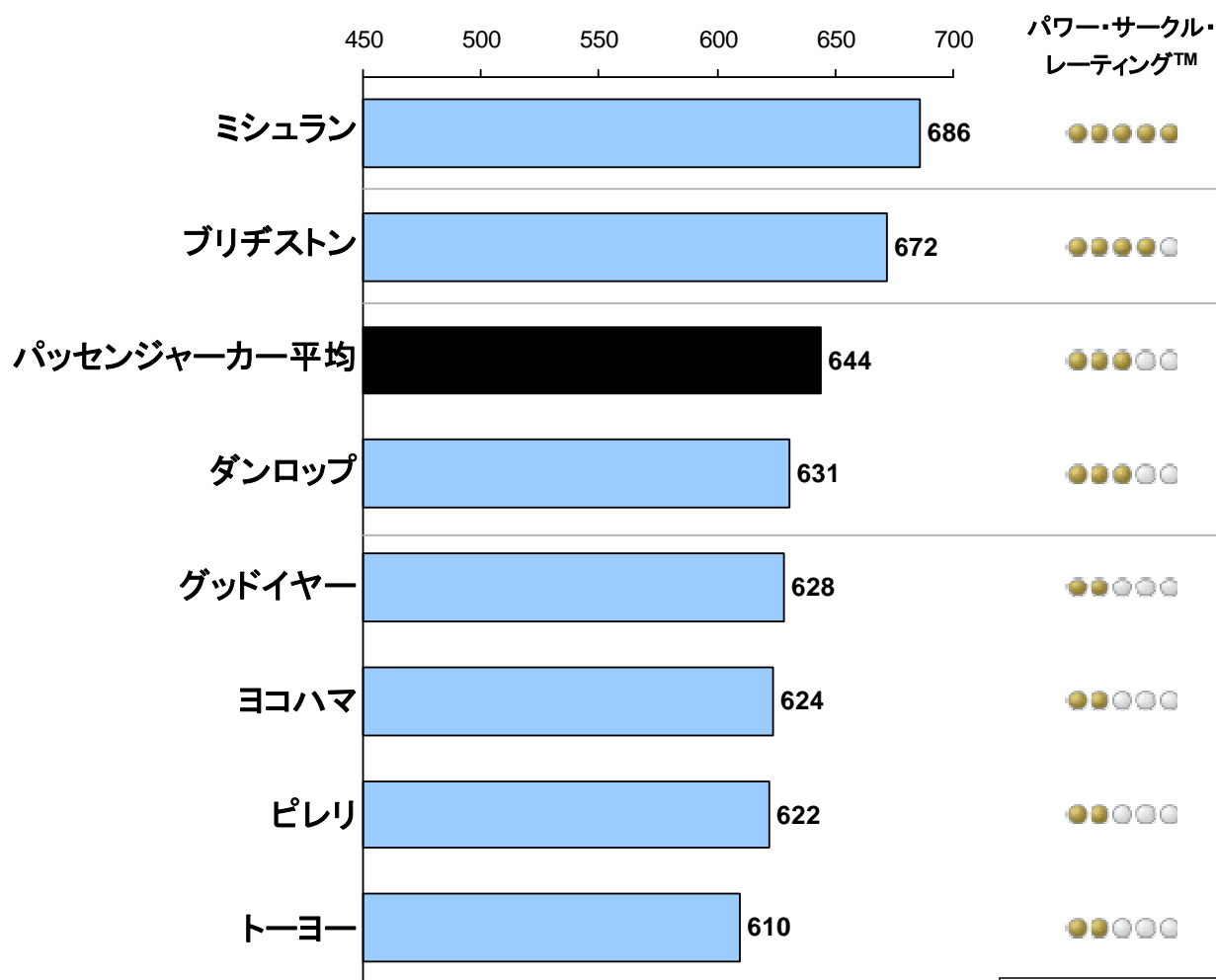
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

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 2011年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jpへ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレース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) ファルケン、ナンカ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。

レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレース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。

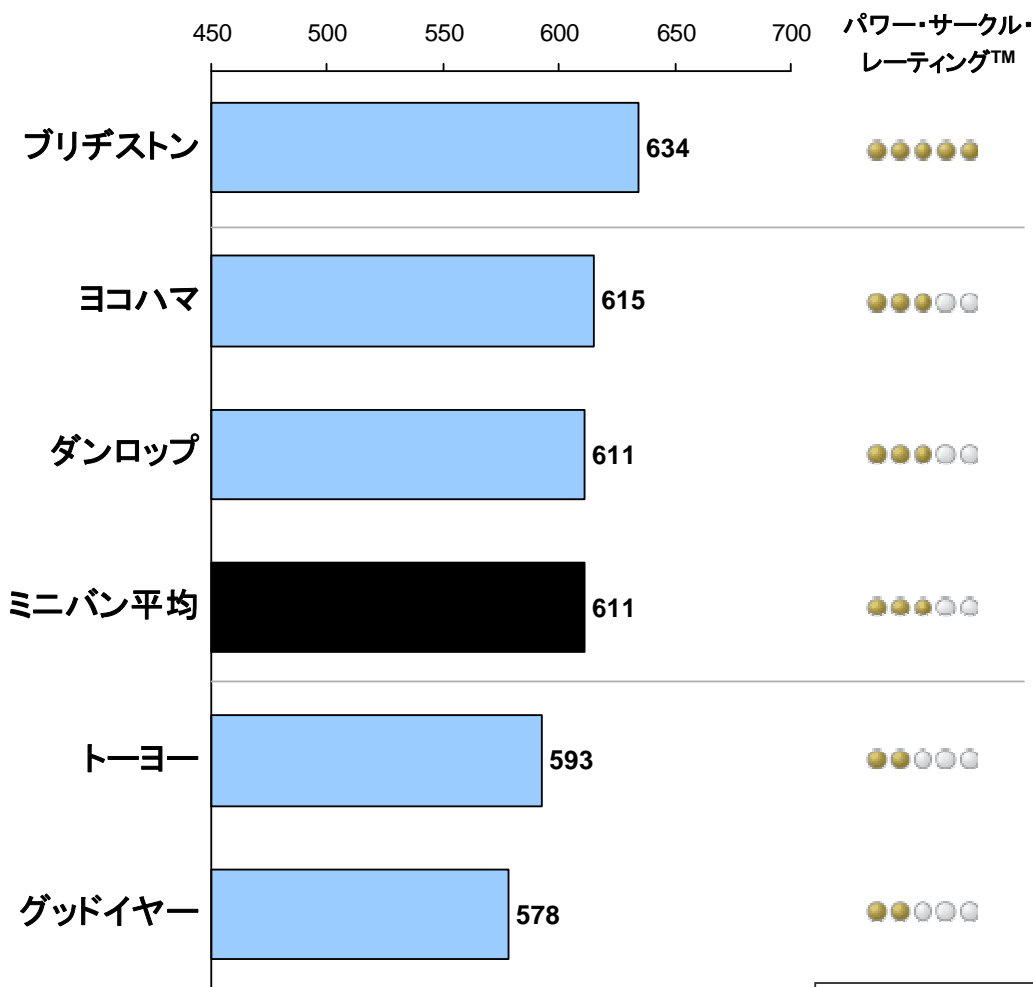
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM) を明記してください。

パワー・サークル・レーティング™はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレース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



注) ファルケン、ミシュラン、ナンカン、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。

レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★ ベター
 ★★★ アベレージ
 ★★ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本リプレース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 2011年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM) を明記してください。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。