

2020年12月17日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM (パイロット版)

～来年より本格始動、市場浸透前の課題解決に向け先進技術等装備のユーザー評価をいち早く聴取～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2020 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査**（TXI: Japan Tech Experience Index Study）SM（パイロット版）の結果を発表した。

本調査は、新車を購入したユーザーを対象に、先進技術をはじめとする各種装備の有無、利用状況、不具合経験や評価、習熟方法、非利用理由などを聴取したものである。各種装備に対する消費者の受容性や使用実態、今後の潜在的な需要や解決すべき課題を早期に把握することで、各種機能が本格的に市場浸透する前に課題解決への取り組みを可能にする狙いがある。全 26 機能 * を調査対象としている。

主な調査結果は以下の通りである。

- 機能の装備率（「装備あり」と回答した割合）の上位 3 項目をみると、リアルタイム交通情報表示（52%）、後退時衝突被害軽減ブレーキ（32%）、自動運転支援（29%）であった。それ以外の 23 項目については、いずれも 20% 以下の装備率に留まっている。
- どの機能も概ね「自動車販売店のスタッフの説明」、「マニュアル（冊子）」、「使いながら覚えた」が三大習熟方法であった。そのうち、他の機能に比べ「自動車販売店のスタッフの説明」の回答率が最も高かったのは自動運転支援で 47%、同様に、他の機能に比べ「使いながら覚えた」の回答率が最も高かったのは「リアルタイム交通情報表示」で 51% であった。
- 自動運転支援について、自動車販売店から操作方法の説明があった場合の利用中止率は 21%、説明がなかった場合は 27% であり、説明がない場合は利用中止率が高くなることが分かった。他の多くの機能でも同様の傾向がみられ、販売店での説明有無がその後の機能継続利用に影響を及ぼす可能性を示唆している。
- 機能の不具合指摘について、「壊れている／全く作動しない」、「動作が不安定／不正確」、「分かりにくい／使いにくい」、「うっとうしい／気が散る」の 4 タイプで聴取しているが、「分かりにくい／使いにくい」ケースでの指摘が最も多く、機能の分り難いや使い辛さが不具合指摘の主要因になっているといえる。
- 機能の装備数と同ブランドの推奨意向には相関がみられ、先進技術装備の多い車両はユーザーにとって魅力的であることを示している。先進技術が全く装備されていない場合、同じブランドの他者推奨意向は 5% だが、6 種類以上装備ありの場合では 26% となっている。“どのような”先進技術を“どれだけ”装備するかは、商品力を大きく左右するファクターといえる。

* 調査対象となる機能：

自動運転支援／アクティブレーンチェンジアシスト／リモートパーキング／ジェスチャーコントロール／
緊急時自動操舵支援／ソーラー発電ルーフ／道路インフラ・他車との通信システム／デジタルルームミラー／
後退時衝突被害軽減ブレーキ／リアシートリマインダー／後席会話支援システム／リバースアシスト／降車時安全支援
／フロントクロスストラフィックワーニング／ドライバーモニタリング／ユーザープロフィール／
グラウンドビューカメラ／リアクロスストラフィックワーニング／リアルタイム交通情報表示／車載 Wi-Fi／
パーキングアシストカメラ・センサー／Android Auto・Apple CarPlay／自動車メーカーのスマートフォン用アプリ／
車載ナビゲーションシステム／車載音声認識／車載 Bluetooth®

今回の調査に関して、J.D. パワー オートモーティブ部門 シニアディレクター 浦山浩一は、調査結果に対し次の様にコメントしている。

「今後は、日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM (TXI) で、市場導入初期の機能に特化した情報を捉え、各機能の普及状況に応じて他の品質 2 調査 (IQS、APEAL) に反映させていく方法を取り、各調査の棲み分けを明確にし、独立性を高めていく。また 2021 年調査からは、先進技術の浸透や各機能のユーザー評価をスコア化し、ブランド単位でのランキングと併せて、機能別によるランキングの公表を予定している。」

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM (パイロット版) 概要 》

2019 年 5 月から 2020 年 4 月に新車を購入し利用している乗用車ユーザーを対象に、先進技術をはじめとする各種装備の有無、利用状況、不具合経験や評価、習熟方法、非利用理由などを聴取し、明らかにする調査。

■実施期間：2020 年 7 月下旬～8 月中旬

■調査方法：インターネット

■調査対象：車両保有期間が 3 ヶ月～15 ヶ月のユーザー

■回答者数：4,299 人

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】 本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレートコミュニケーション）

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポートに関するお問い合わせ：浦山（オートモーティブ部門）

Tel: 03-4570-8400 E-mail: koichi.urayama@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。