

2021年11月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM

～総合イノベーションランキングはスバルが1位～

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、**2021 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス**（Tech Experience Index、略称 TXI）**調査SM**の結果を発表した。

2016 年から北米で実施されている TXI 調査は昨年全面的に刷新された。日本でのリニューアル後初の実施となる本年調査では、自動運転支援等の先進技術をはじめとする 32 機能・装備について、購入した新車の装備状況や利用上の不具合経験、利用評価、今後の意向等を捉えている。

2021 年調査の主なファインディングスは下記の通り：

機能・装備の充実と高評価、商品魅力度向上に有効

先進技術をはじめとする各種機能・装備の充実度と利用者の評価を元に算出する総合イノベーションランキングで対象全ブランド中首位となったのはスバルであった。ラグジュアリーブランドではメルセデス・ベンツが首位となった。先に発表された J.D. パワー 2021 年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SMでも、スバルやメルセデス・ベンツは高評価となっており、優れた新機能・装備で他社に先行することが、市場競争力を高める上で有効であることが明らかとなった。

「分かりにくさ」「使いにくさ」、多くの新機能・装備に共通した課題

一定数以上のユーザー評価を得た先進技術 13 機能・装備のうち 8 機能・装備において、「（機能・操作が）分かりにくい／使いにくい」ことが不具合指摘として最も回答が多かった。このことから、新しい機能・装備は多くの場合ユーザーがストレスなく使用できるものとはなっておらず、ユーザビリティの改善が課題であることがわかった。

販売店スタッフによる説明、新機能・装備普及へのカギ

自動運転支援機能（アクセル操作支援、ハンドル操作支援の両方を同時に利用できる車両を機能ありとしている）について、自動車販売店のスタッフによる機能の説明があった場合のエグゼキューションインデックス（新機能・装備利用者の評価）は 806pt で、説明が無かった場合の 783pt を 23pt 上回った。この傾向はほとんどの機能・装備で見られており、販売店スタッフによる機能・装備説明がユーザーの理解や習熟を促し、利用評価向上に寄与することを示唆している。新機能・装備の市場導入に際しては、販売店へのトレーニング、説明力強化支援もあわせて必要といえる。

装備の要否、性能の過不足を判断する仕組みが望まれる

機能・装備の利用経験率^{*1}を見ると、52%～97%と機能・装備により差がみられた。最も利用経験率の低い「後席会話支援システム」の非利用者に利用しない理由を尋ねたところ、約半数（49%）が「必要ない」と回答した。ユーザーニーズを見極め、無駄な機能・装備を無くすための仕組みの見直し、強化が望まれる。

^{*1} 各機能・装備がついている車両中の利用経験率

J.D. パワー 2021 年 日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM、各部門の No.1 を発表

【イノベーションブランドアワード】

総合

ラグジュアリー

スバル

メルセデス・ベンツ

【先進技術カテゴリー別アワード】

<利便装備>

ラグジュアリー

マスマーケット

不成立

トヨタ アルファード (デジタルルームミラー)

<安全・運転支援>

ラグジュアリー

マスマーケット

不成立

スバル フォレスター (後退時衝突被害軽減ブレーキ)

<インフォテイメント/コネクティビティ>及び<エネルギー/サステナビリティ>カテゴリーは社内基準を満たさなかったため本年は不成立。

《J.D. パワー 2021 年日本テクノロジーエクスペリエンス調査SM概要》

年に一回、新車購入後2～13ヶ月経過したユーザーを対象に、自動運転支援をはじめとする各種機能・装備について、購入した新車の装備有無や利用上の不具合経験、利用評価、今後の意向等を捉えている。機能・装備毎の不具合経験と利用評価を元に1,000ポイント満点とするエクゼキューションインデックスを算出。さらに、すべての機能・装備別エクゼキューションインデックスと装備普及率を元に、各ブランドがどれだけ迅速、効果的に新しい機能・装備を市場導入しているかを示す総合イノベーションインデックスを算出している。

■実施期間：2021年5月～6月

■調査対象：新車購入後2～13ヶ月経過したユーザー（18歳以上）

■調査方法：インターネット調査

■調査回答者数：19,615

2021年調査対象機能・装備は以下の通り：

<利便装備>

デジタルルームミラー、ジェスチャーコントロール、リアシートリマインダー、グラウンドビューカメラ、降車時安全支援、車載ドライブレコーダー、ドライバープロファイルの車両間共有

<安全・運転支援>

自動運転支援、アクティブブレーンチェンジアシスト、リモートパーキングアシスト、緊急時自動操舵支援、ドライバーモニタリング、道路インフラ/他車との通信システム、フロントクロストラフィックワーニング、後退時衝突被害軽減ブレーキ

<エネルギー/サステナビリティ>

ワンペダルドライブ、電気自動車エネルギーアシスタント

次ページへ続く

<インフォテインメント/コネクティビティ>

スマートフォンのデジタルキー、助手席用ディスプレイ、AI アシスタントを介した車外からの車両操作、後席会話支援システム

<その他の機能・装備> (インデックス算出には含まない参考機能・装備として聴取)

アダプティブクルーズコントロール、レーンキープアシスト、車線逸脱ワーニング、前方衝突ワーニング、衝突被害軽減ブレーキ、リアクロストラフィックワーニング

OEM のスマートフォン用アプリ、Android Auto、Apple CarPlay、車載 Wi-Fi、車載ナビゲーションシステム

* 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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

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/ 080-8823-7365 E-mail : release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：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、アドバイザリーサービス、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。50年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2021 年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車セールス顧客満足度 (SSI) 調査：8 月

日本自動車サービス顧客満足度 (CSI) 調査：8 月

日本自動車初期品質調査 (IQS)：9 月

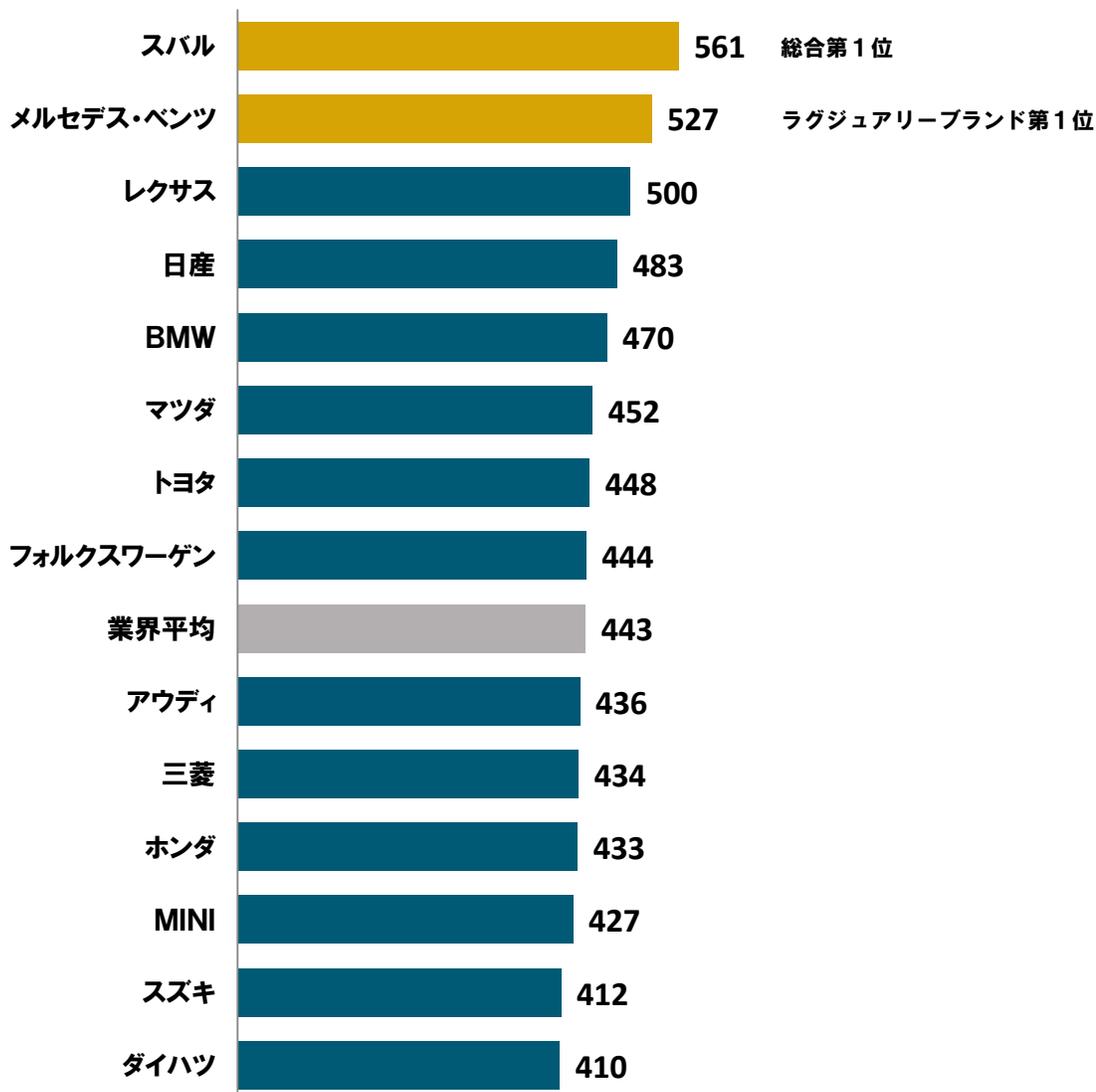
日本自動車商品魅力度 (APEAL) 調査：10 月

日本自動車テクノロジーエクスペリエンス (TXI) 調査：11 月

日本自動車耐久品質 (VDS) 調査：12 月

J.D. パワー 2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

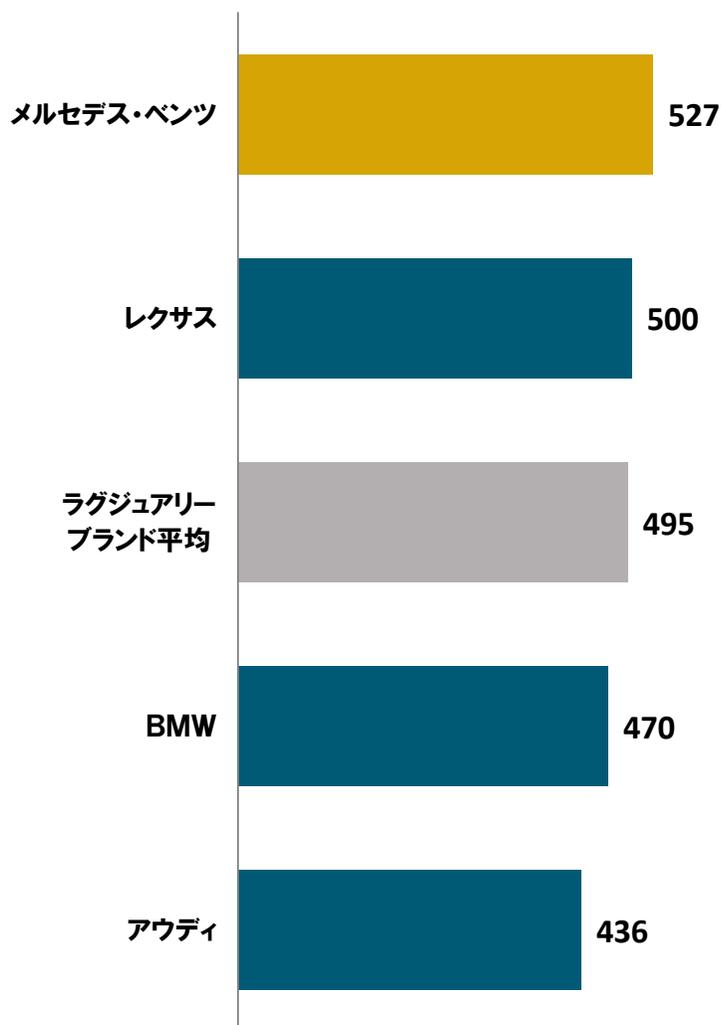
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング
(1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

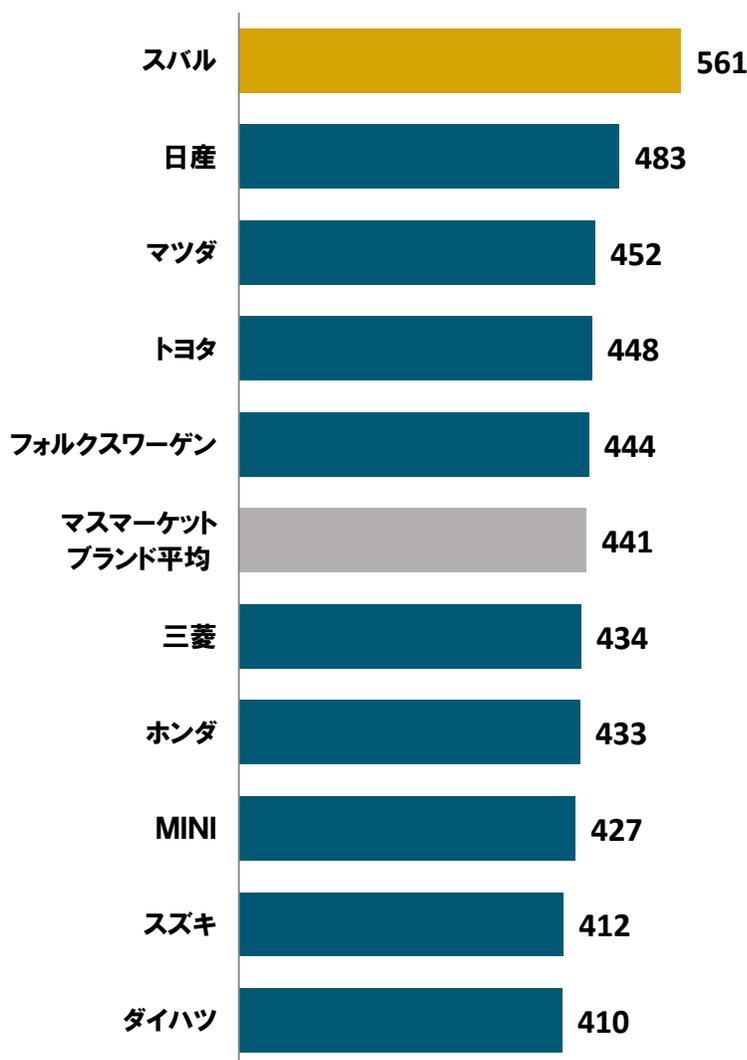
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング
(1,000ポイント満点)

【マスマーケットブランド】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

カテゴリー別トップモデル
アドバンスドテクノロジー

利便装備

ラグジュアリー トップモデル

不成立

マスマーケット トップモデル

トヨタ アルファード

機能・装備：デジタルルームミラー

安全・運転支援

ラグジュアリー トップモデル

不成立

マスマーケット トップモデル

スバル フォレスター

機能・装備：後退時衝突被害軽減ブレーキ

注) アワード対象となる機能装備は、参入企業が2社以上、かつ、回答者数が弊社規定を満たしているモデルが4つ以上である必要があります。インフォテインメント/コネクティビティ、エネルギー/サステナビリティのカテゴリーは、これらの基準を満たしていないためアワード不成立です。

出典：J.D. パワー 2021年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。