

2024年7月31日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年中国新エネルギー車初期品質調査SM

～新エネルギー車の不具合指摘数は前年より増加～

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 J.D. Power は、現地時間（中国、上海）6月6日に、**J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM（NEV-IQS）（2024 年中国新エネルギー車初期品質調査SM）**の結果を発表した。

新エネルギー車（NEV）の今年の不具合指摘数平均は 210PP100（車両 100 台当たり 210 箇所の不具合指摘数）と、2023 年から 37 ポイントの大幅増加となった。設計関連の不具合指摘数が 2023 年から 35 ポイント増加し、全体的な不具合指摘数を押し上げる主要な要因となっている。自動車メーカータイプ別（中国メーカー、中国新興メーカー、海外メーカー）を見ると、最も不具合指摘数が少なかったのは中国新興メーカーで、前年比+31 ポイントの 201PP100 であった。最も不具合指摘数が多かったのは海外メーカーで、前年比+54 ポイントの 218PP100 であった。

レンジエクステンダーEVの品質が優れており、業界をリード

レンジエクステンダーEVの不具合指摘数は全体平均よりも 8 ポイント低く、業界をリードしている。また、レンジエクステンダーEVは、「パワートレインの性能」と「インテリジェンス機能」で優れていた。

「運転支援」と「インフォテインメント」の不具合指摘数が大幅に増加

全 10 カテゴリー中、前年からの不具合指摘数の増加幅が最も大きかったのは「運転支援」の 7.2 ポイント、次いで「インフォテインメント」の 6.9 ポイントで、共に大幅な不具合指摘数の増加となった。「運転支援」で指摘された不具合は主にバックカメラで、画像が不鮮明、レンズが汚れやすい、レーダーアラートがうるさいといった指摘が目立った。「インフォテインメント」の問題は多岐にわたり、音声認識が不正確、タッチスクリーンが反応しない、ナビゲーションが不正確といった指摘が目立った。

「車内臭」と「走行音」の不具合指摘数が最多も前年より大幅に改善

「車内臭」（7.2PP100）と「走行音」（5.7PP100）の不具合指摘数が 6 年連続で最も多かった。ただし、昨年からの改善は見られ、それぞれ 2 ポイント前後改善している。

若いユーザーの不具合指摘が増加

若いユーザー（1995 年以降生まれ）の不具合指摘は+47PP100 と全体平均と比べて大幅に増加している。特にハンドル操作やタイヤグリップ、ペダルやサスペンションの異音等の運転体験に関する不具合指摘が目立ち、バッテリーや充電関連の指摘も多い。

J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長 兼 オートモーティブ部門 部門長 山本浩二のコメント

中国で NEV の競争が激化する中、各自動車メーカーは次々に新型モデルを投入し、その開発サイクルの短縮や

画期的な技術の投入、そしてコスト低減にも挑戦しています。しかしながらこれは簡単な挑戦ではなく、本調査からもNEVの品質向上に向けて各メーカーが苦戦していることが明らかになりました。

本調査結果によると、設計不具合の数が製造不具合の数を大きく上回っています。このことから、各自動車メーカーには、中国ユーザーのNEVの使用方法や期待値を考慮した製品企画や設計がこれまで以上に求められていると言えるでしょう。

これまで各メーカーでは、商品企画から量産立ち上げまでの開発プロセスに品質KPIを織り込んだ管理が行われていますが、NEVのように新しい商品の開発には、ユーザー体験をしっかりと織り込んだKPIの設定がますます必要になるでしょう。そして、そのKPIを使った各プロセスでの品質管理を確実にしながら、さらにNEVの革新的な機能の品質検証に注力していく必要があります。十分な品質を維持しつつ、NEVの革新的な開発を実施していくことができるかどうか、今後の中国市場でのNEVの発展の試金石となるでしょう。

J.D. パワー 2024年中国新エネルギー車初期品質調査SM、各部門のNo.1を発表

スモールBEVセグメント：	Geely Panda mini
コンパクトBEVセグメント：	Geometry A Pro
コンパクトBEV SUVセグメント：	Aion V Plus、BYD Yuan Plus（同点）
ミッドサイズBEVセグメント：	NIO ET5/ET5T
ミッドサイズBEV SUVセグメント：	Audi Q4 e-tron
ラージBEVセグメント：	ZEEKR 001
プレミアムBEVセグメント：	NIO ES8
マスマーケットPHEVセグメント：	BYD Seal PHEV
マスマーケットPHEV SUVセグメント：	WEY Lanshan DHT PHEV

※対象 48 ブランド 105 モデル（うち 31 モデルは不十分サンプルのためランキング対象外）

※スモール BEV SUV セグメント、プレミアム PHEV セグメント、マスマーケット PHEV MPV セグメントは、本年は社内基準を満たさなかったためアワード対象外。マスマーケット BEV MPV セグメントはランキング対象外。

《J.D. パワー 2024 年中国新エネルギー車初期品質調査SM 概要》

年に一回、新車購入後 2～6 ヶ月経過したユーザーを対象に、所有する新エネルギー車の不具合経験について「設計不具合」と「製造不具合」の2つのセグメントで構成される10カテゴリー*236項目の評価を聴取。全ての不具合項目は車100台当たりの不具合指摘数（Problem Per 100 vehicles = PP100）として集計され、スコアが低いほど不具合指摘が少ない（品質が高い）ことを示す。

*10カテゴリー：features/ controls/ displays（装備品／コントロール／ディスプレイ）、exterior（外装）、interior（内装）、infotainment system（インフォテインメント）、seats（シート）、driving experience（走行性能）、driving assistance（運転支援）、powertrain（パワートレイン）、battery/charging（バッテリー／充電）、climate（空調）

■実施期間：2023年12月～2024年3月

■調査対象：2023年7月から2024年1月までの間に新エネルギー車を購入したユーザー

■調査方法：オンラインインタビュー及びインターネット調査 ■調査回答者数：9,791人

*本報道資料は、現地時間 2024 年 6 月 6 日に中国で発表されたりリリースを要約したものです。

原文リリースは[こちら](#)

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-china-new-energy-vehicle-initial-quality-study-nev-iqs>

* 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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：川橋、末重（オートモーティブ部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：atsushi.kawahashi@jdpa.com hideaki.sueshige@jdpa.com

J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは自動車に関するデータと分析の国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。自動車業界及び一部の関連企業に、業界インテリジェンスや消費者インサイト、アドバイザリー、ソリューションを提供しています。

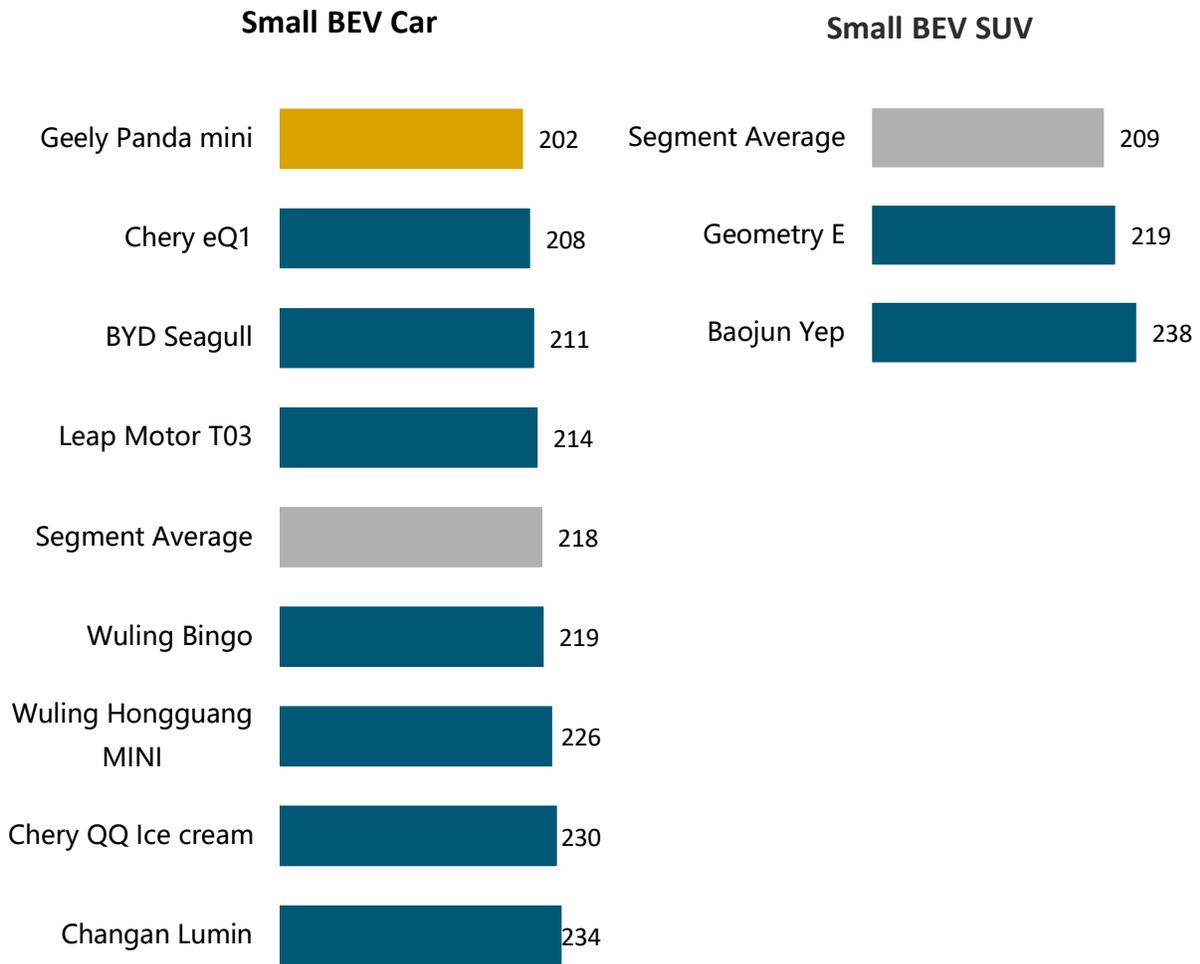
独自の広範なデータセットとソフトウェア機能を高度な分析および人工知能ツールと組み合わせて活用し、クライアントのビジネスパフォーマンスの最適化を支援しています。

J.D. パワーは 1968 年に設立され、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、

<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment *Problem per 100 Vehicles (PP100)*



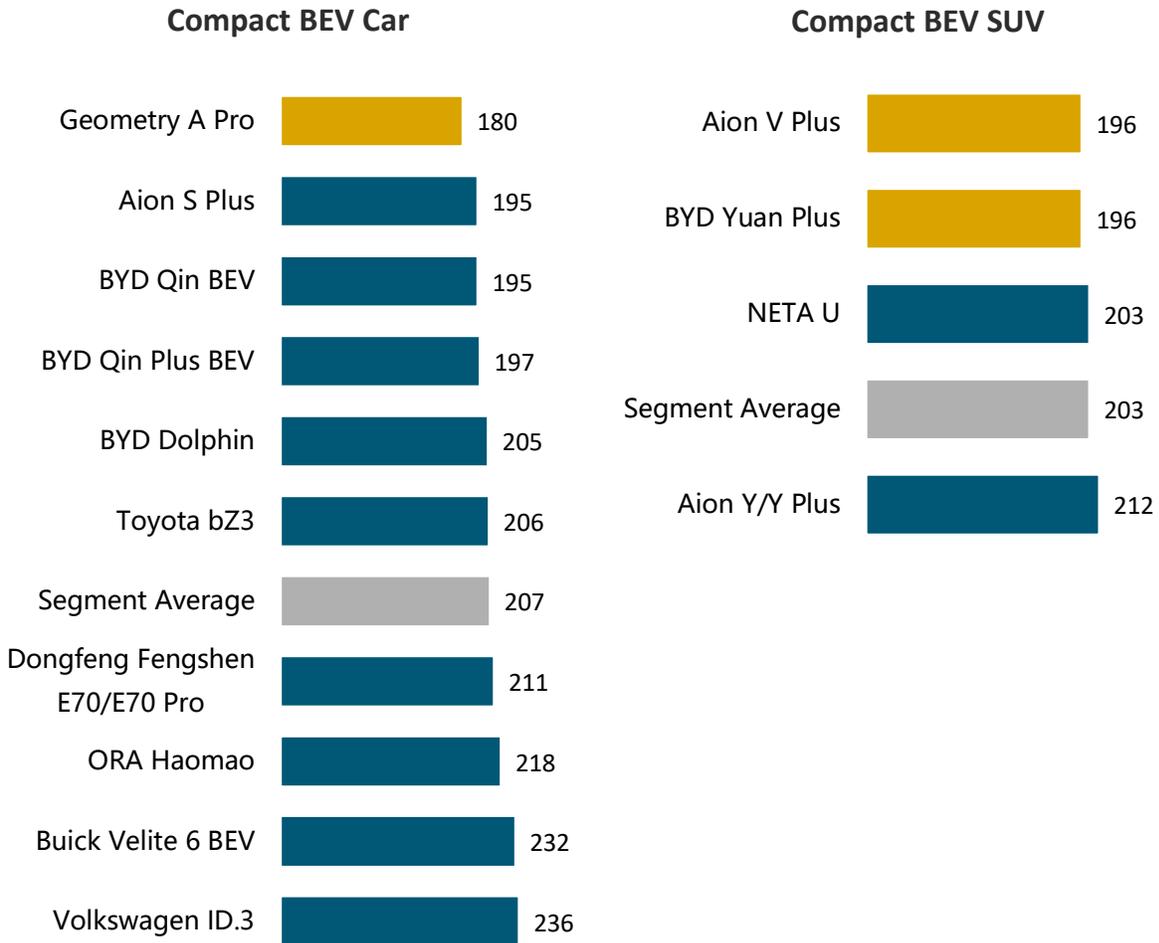
Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Small BEV SUV: BYD Yuan Pro, Nammi EX1, NETA AYA)
 Criteria for segment awards: Four models must meet the required sample threshold (at least 100 samples) for inclusion in segment ranking or three models must meet the required sample threshold (at least 100 samples) to be included in segment ranking and the sales volume of these related three models must achieve at least 80% of total market share within that segment during the sampling period. At least one model located within a segment and getting a sufficient sample size must perform better than its segment average. Small BEV SUV segment above does not meet the foregoing criteria for segment awards; ranking and scores are only released for reference.

Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment *Problem per 100 Vehicles (PP100)*



Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Compact BEV Car: BAIC BJEV EU5 Plus, Baojun Yunduo, BYD e2, DEEPAL SL03 BEV, Geely Emgrand BEV, MG 4 EV, Venucia D60/D60 Plus BEV, Xpeng P5)

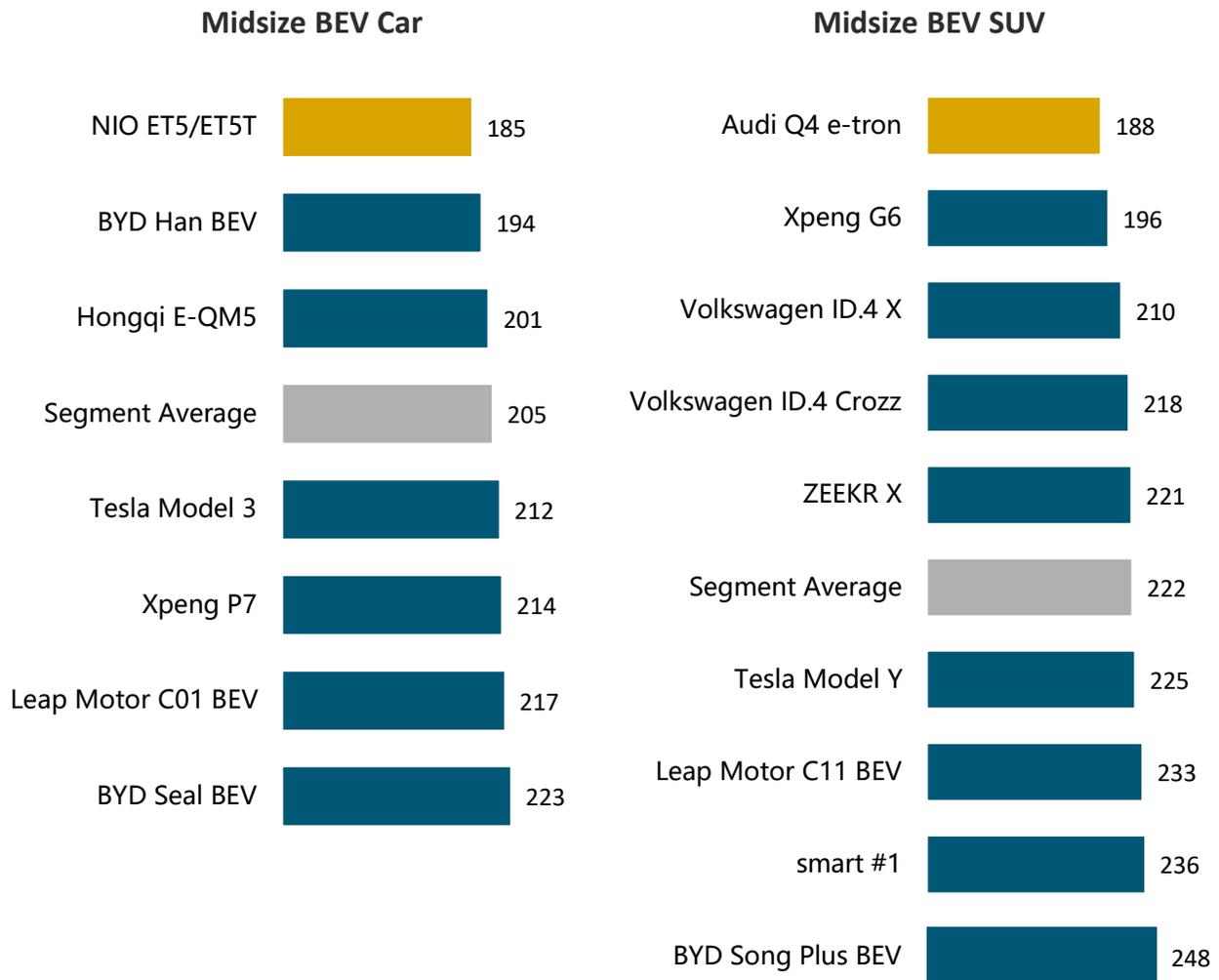
Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment

Problem per 100 Vehicles (PP100)



Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Midsize BEV Car: Roewe ei6 MAX BEV. Midsize BEV SUV: Buick E5, Mercedes-Benz EQA, Mercedes-Benz EQB, smart #3)

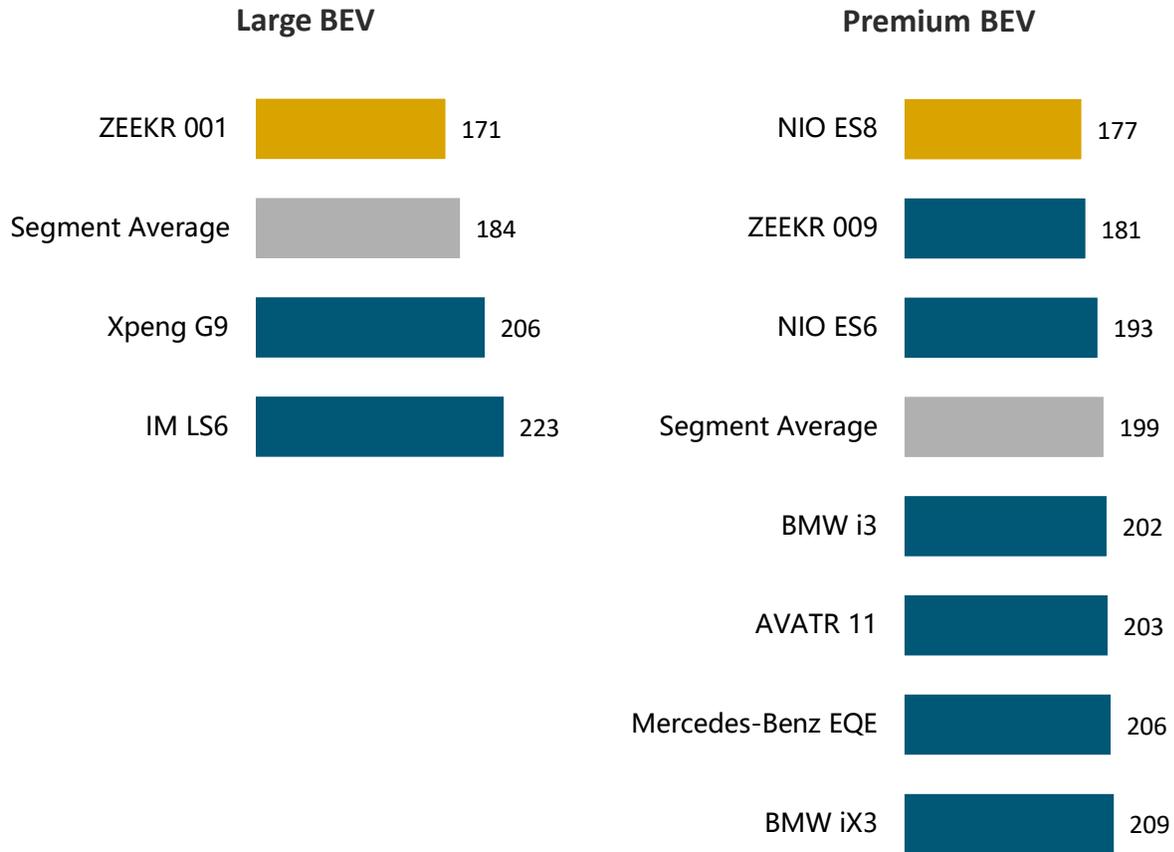
Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment

Problem per 100 Vehicles (PP100)



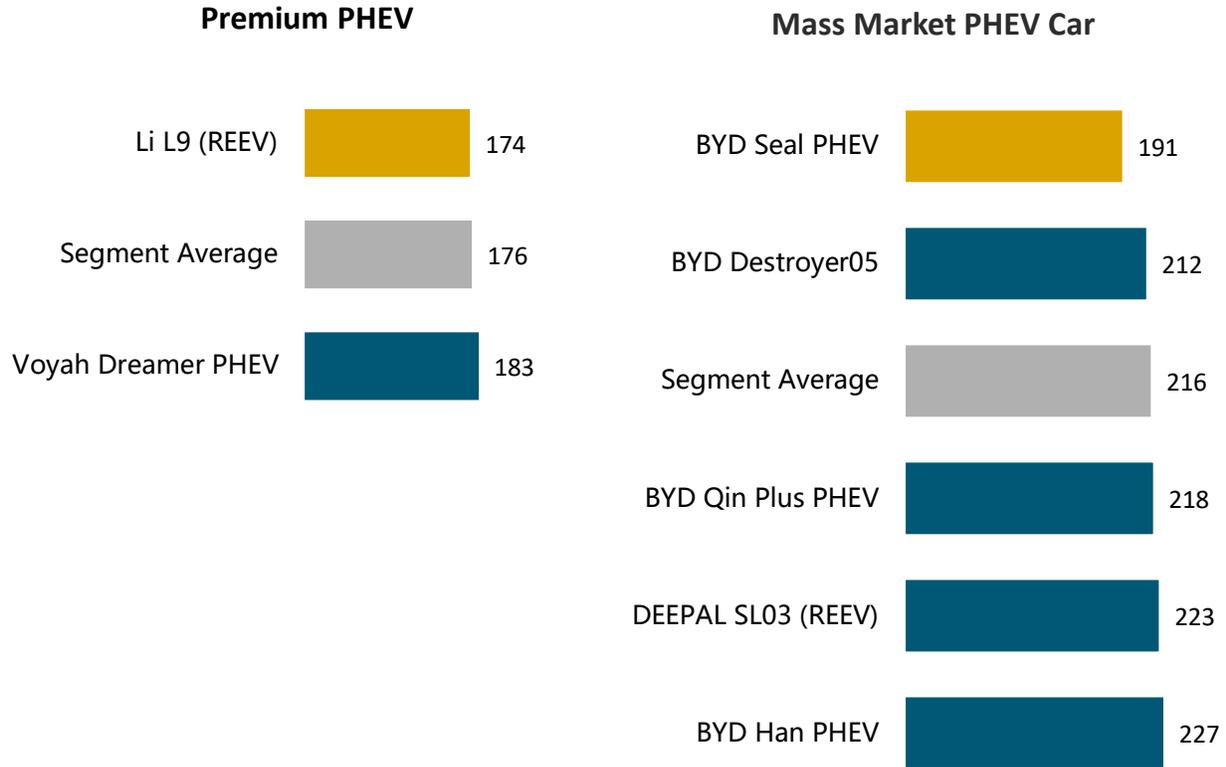
Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Large BEV: HiPhi Y, IM LS7. Premium BEV: Lexus RZ, NIO EC6)
J.D. Power defines a model as Premium if the average MSRP exceeds 400,000 RMB.

Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment *Problem per 100 Vehicles (PP100)*



Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Premium PHEV: BMW 5 Series PHEV, Mercedes-Benz C-Class PHEV, Mercedes-Benz E-Class PHEV, Volvo XC60 PHEV. Mass Market PHEV Car: Changan UNI-V iDD, Galaxy L6 PHEV, NETA S)

J.D. Power defines a model as Premium if the average MSRP exceeds 400,000 RMB.

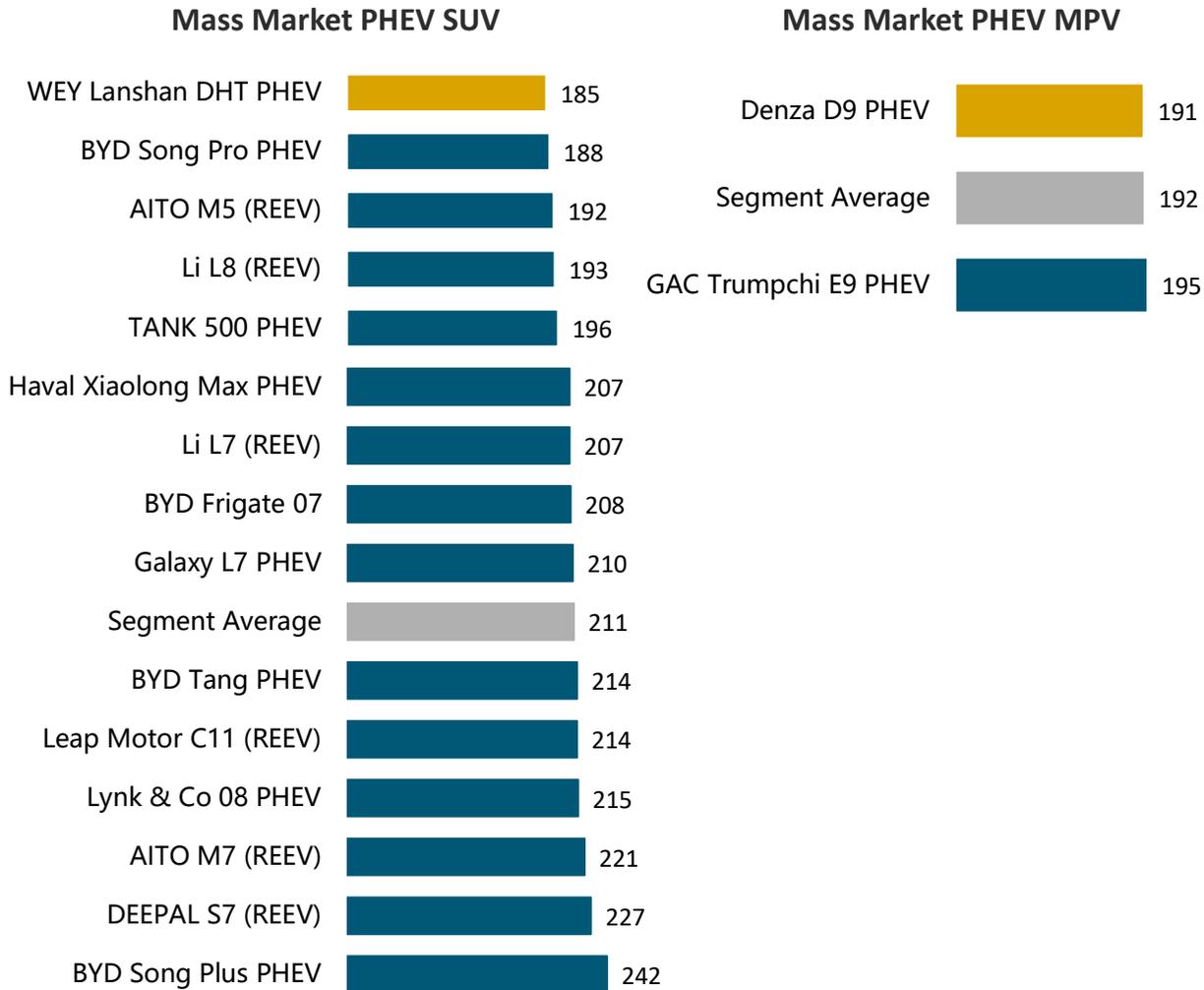
Premium PHEV segment above does not meet the foregoing criteria for segment awards, thus there is no award for this segment; ranking and scores are only released for reference.

Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Model Ranking per Segment *Problem per 100 Vehicles (PP100)*



Scores are not shown for small sample (n=30~99) models. (Mass Market PHEV SUV: Haval Menglong PHEV, Oshan Z6 PHEV, Voyah Free. Mass Market BEV MPV: FAW Besturn NAT)
Mass Market PHEV MPV segment above does not meet the foregoing criteria for segment awards, thus there is no award for this segment; ranking and scores are only released for reference.

Source: J.D. Power 2024 China New Energy Vehicle Initial Quality StudySM (NEV-IQS)

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.