

2025 年 3 月 12 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年米国 EV エクスペリエンス(EVX) - オーナーシップ調査SM

EV オーナーの満足度は向上するも、新政権下での規制とインセンティブの不確実性が課題

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（本社：米国ミシガン州 トロイ）は、現地時間 2 月 25 に、**2025 U.S. Electric Vehicle Experience(EVX) Ownership Study (2025 年米国 EV エクスペリエンス - オーナーシップ調査)**の結果を発表した。

昨年は総合満足度が低下したが、本年調査ではプレミアム BEV、マスマーケット BEV の両セグメントで平均の総合満足度スコアが向上した。また、マスマーケットのバッテリー式電気自動車(BEV)市場に新しいモデルが投入されたこともあり、BEV 市場シェアも 2023 年の 8.4%から 2024 年は 9.1%に上昇している¹。

これは、トランプ新政権が EV 税制優遇措置や公共充電インフラへの資金提供を廃止または削減する方向を示していることから、EV を取り巻く不確実性が高まっている中での出来事である。本年調査では、インフレ抑制法の改正により、連邦税額控除／還付を受けたと回答した EV 所有者の数は 2 倍以上に増加し、BEV 購入者の半数以上が、最も影響力のある購入動機の 1 つである税額控除を車両購入の理由として挙げている。この反動で、小売販売における EV のシェアが 2025 年は横ばいになると、J.D. Power は予測している。

2025 年調査の主なポイントは下記の通り：

顧客への情報提供は BEV 所有体験を向上させる機会

オーナーに対して、購入プロセスの中で、ディーラーまたはメーカーのスタッフから EV 所有に関する特定の情報提供があったかを尋ねたところ、初めての BEV 購入者の 69%が車両購入時に何らかの情報提供を受けていた。しかし、その内容については、「特定の機能の使い方」に関する情報提供を受けたとする回答が 46%と最も多く、「EV を所有する総コスト」に関する情報提供を受けたとする回答はわずか 12%であった。初めての EV 購入者は最小限の情報提供しか受けておらず、所有体験を最適化するために必要な説明が十分に行われていない。この課題はすべてのブランドで見られている。

マスマーケット BEV の品質がプレミアム BEV を上回り続ける

昨年に続き、マスマーケット BEV のオーナーはプレミアム BEV のオーナーよりも不具合経験が少ないが、そのギャップは今年縮小している。本調査で不具合指摘数の少ない BEV モデルの上位 10 台中 7 台がマスマーケットセグメントに属している。プレミアム、マスマーケットのいずれのセグメントでも、不具合指摘が最も少ない 2 モデルが、総合品質で最も優れたモデルとなっており、車両の品質が総合的な所有者満足度に重要な影響を及ぼすことを示している。

¹ 引用：J.D. Power “Power Information Network (PIN)” 年末小売販売データより

プレミアム PHEV は有望な選択肢となりうる

前年までは、プラグイン・ハイブリット車（PHEV）の満足度は BEV よりも低い傾向であったが、今年新たに追加されたプレミアム PHEV セグメントの平均の総合満足度スコアは 741 で、マスマーケット BEV セグメント平均（725 ポイント）やマスマーケット PHEV セグメント平均（632 ポイント）を上回った。プレミアム BEV セグメントと比べても 15 ポイント低いだけであった。完全な EV への切り替えに躊躇する顧客にとって、プレミアム PHEV は満足のいく選択肢となりうる。

公共充電に関する問題は依然として存在するが、マスマーケット BEV での改善が見られる

公共充電の利用しやすさに関する満足度には、依然としてプレミアム BEV とマスマーケット BEV の間に大きなギャップがあるが、その差はこれまでで最も縮まっている。マスマーケット BEV において、インフラの整備が進み、テスラのスーパーチャージャーの利用が進む中、前年比+86 ポイントの満足度向上が見られた（396 ポイント）。公共充電の利用しやすさに対する満足度が最も高いのは、プレミアム BEV（551 ポイント）である。

BEV オーナーは次の車の購入においても BEV を選ぶ意向が強い

94%の BEV オーナーが次の車の購入を検討する際に再び BEV を考慮するとしており、この割合は初めての購入者にも一致している。自動車メーカー各社は、強力な消費者の EV へのコミットメントに注目するべきであり、ポジティブな体験を提供できれば、ブランドへの忠誠心を持つ顧客を獲得する機会を生み出すことができる。実際、過去数年間、BEV 再購入意向の割合は 94~97%の間でほとんど変動していない。本年調査では、次回の購入時にエンジン車（ICE）を検討する可能性が高い BEV オーナーはわずか 12%であることも確認された。本調査を実施してから 5 年が経ち、数千人の EV オーナーにアンケートを実施してきたが、一度 EV を利用すると、消費者はこの技術に非常に高い確率でコミットすることが明らかになった。

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

J.D. Power の Power Information Network (PIN) の年末小売販売データによると、米国の BEV の市場シェアは 2023 年から 0.7 ポイント増加して 2024 年には 9.1% となりました。控えめな増加幅ではあるものの、今まで BEV のシェアを牽引していたプレミアム BEV だけでなく、マスマーケット BEV のシェアが前年の 1.8% から 2.9% に増加したことは、2024 年の EV 分野での明るい兆しとなりました。さらに、J.D. パワー 2024 年米国 EV 検討意向調査SMによると、EV の購入検討率は安定しており、新車購入者の約 4 人に 1 人が EV の購入を「検討する(very likely)」と回答しています。

しかし、2025 年の残りの期間を考えると、EV の市場拡大には大きな不確実性があります。トランプ政権が EV 税制優遇措置と公共充電インフラへの資金提供を廃止するのではないかの憶測が現実のものとなれば、EV 普及の 2 つの重要な課題である「公共充電の充足」と「車両価格」に影響を及ぼす可能性が高くなります。

このような状況を踏まえ、J.D. パワーは、今年の BEV のシェアは現状レベルに留まり、2026 年に再び上昇し、2030 年には 26%に達すると予想しています。現状の EV 市場に懐疑的な声が報道される中、J.D. パワーの異なる予想の背景には、当面の不確実性はリスクとしてあるものの、BEV ユーザーの大半が次のモデルも BEV を購入検討することが過去 5 年の調査データで確認されており、将来に向けて BEV が確実に市場シェアを伸ばしていくだろうとの考えがあります。

J.D. パワー 2025 年米国 EV エクスペリエンス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<プレミアム BEV セグメント> (ランキング対象 8 モデル)

第 1 位：BMW iX (790 ポイント) ※総合 1 位

第 2 位：BMW i4 (783 ポイント)

第 3 位：Rivian R1S (770 ポイント)

<マスマーケット BEV セグメント> (ランキング対象 12 モデル)

第 1 位：Hyundai IONIQ 6 (751 ポイント)

第 2 位：Kia EV6 (743 ポイント)

第 3 位：Chevrolet Equinox EV (737 ポイント)

※PHEV セグメントは弊社規定条件を満たさないため、ランキング非公表。

J.D. パワー 2025 年米国 EV エクスペリエンス(EVX) - オーナーシップ調査SM 概要

2024 年および 2025 年型車のバッテリー式電気自動車 (BEV) またはプラグイン・ハイブリッド車 (PHEV) を購入したユーザーを対象に、EV 所有に関する顧客体験を聴取し明らかにする調査。米国の主要な EV ドライバーアプリケーションであり調査会社でもある PlugShare 社と共同で実施し、今年で 5 回目となる。

■実施期間：2024 年 8 月～12 月

■調査対象：2024 年および 2025 年型車の BEV または PHEV を購入したユーザー

■調査回答者数：6,164 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、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 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。

顧客満足度を構成する 10 ファクターは下記の通り：

accuracy of stated battery range(航続可能距離表示の正確さ), availability of public charging stations(公共充電の利用のしやすさ), battery range(航続距離), cost of ownership(維持費), driving enjoyment(運転の楽しさ), ease of charging at home(自宅での充電のしやすさ), interior and exterior styling(内装／外観のスタイリング), safety and technology features(安全／先進機能), service experience(アフターサービス経験), vehicle quality and reliability (車の品質と信頼性)

* 本報道資料は現地時間 2025 年 2 月 25 日に米国で発表された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/2025-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study)
<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2025-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study>

* 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。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。
弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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

PlugShare について：

カリフォルニア州エルセグンドに本拠地を置く PlugShare は、EV インフラストラクチャについて世界で最も包括的な調査を行っている企業である。同社が開発した世界で最も人気のある EV ドライバーアプリ「PlugShare」アプリは、iOS、Android および Web に対応しており、北米では多くのドライバーが使用、また世界中で 700 万人以上の EV ドライバーが使用している。PlugShare は、EV に関する高度なデータツール、レポート、カスタムコンサルティング、包括的な調査を自動車メーカー、公共事業会社、充電ネットワーク会社、政府、およびその他の EV 業界関係者に提供している。同社は、世界最大の EV ドライバー調査パネルである PlugInsights を有しており、現在のメンバー数は 150,000 人以上を誇る。

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。自動車業界及びその他の主要産業に、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、

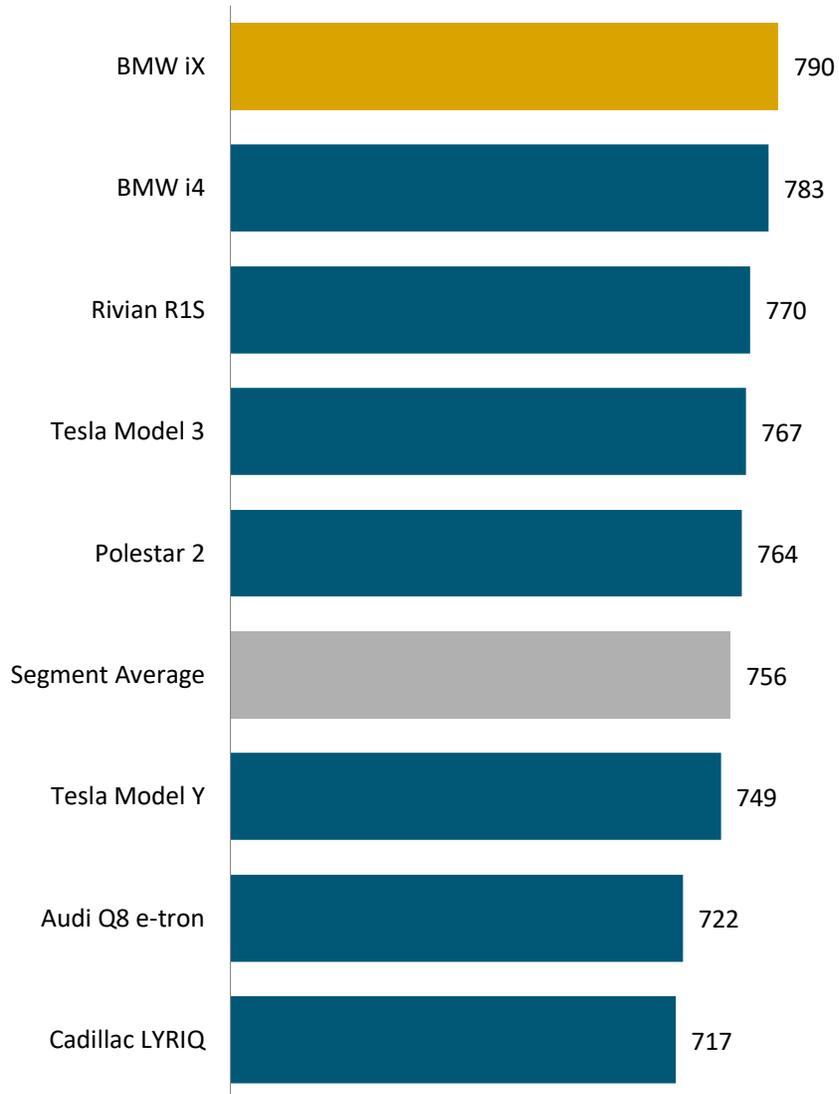
<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. Power 2025 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Premium Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2025 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

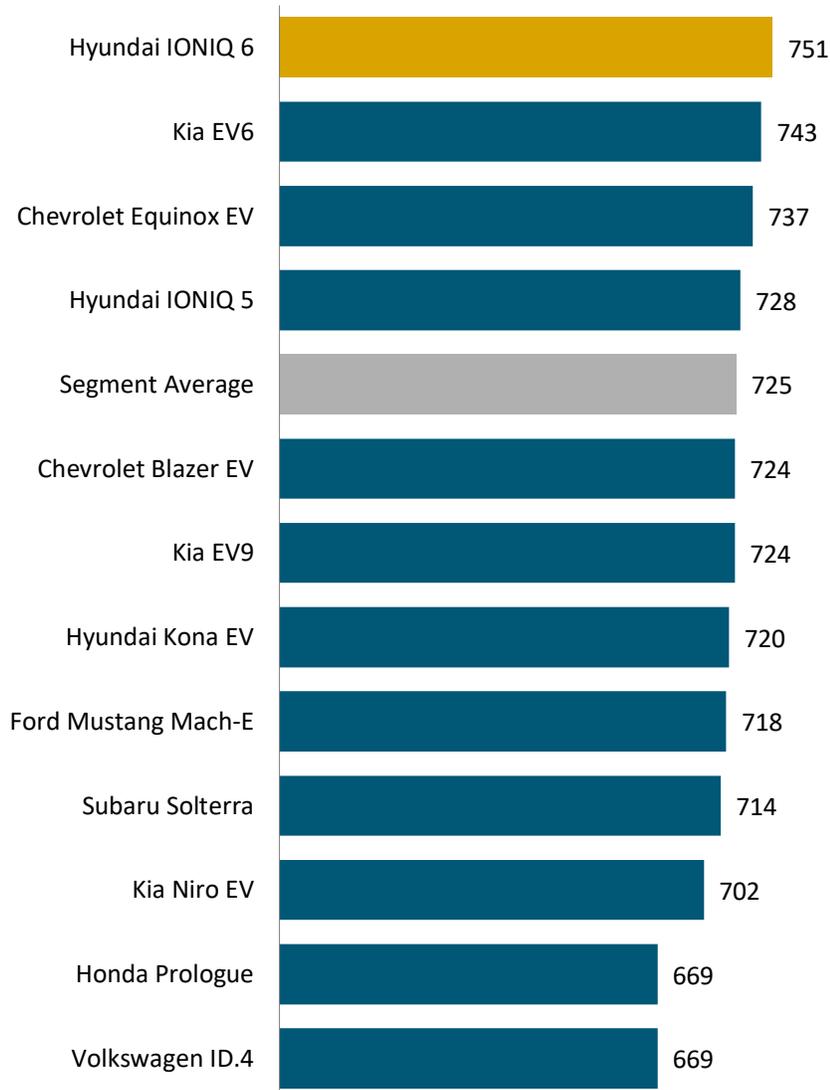
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2025 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Mass Market Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2025 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

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.