

2017年10月25日
株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック

日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<市販ナビカテゴリー>

～ビッグXシリーズ6年連続で顧客満足度第一位、市販ナビ全体として音声認識機能への不満強まる～

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：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査（Navigation Systems Customer Satisfaction IndexSM）<市販ナビカテゴリー>の結果を発表した。

本調査では、ナビゲーションシステムに関する総合的な評価を「ナビゲーション機能（42%）」、「音楽／映像機能（21%）」、「操作性（20%）」、「モニター（17%）」（カッコ内は総合満足度に対する影響度）の4つのファクターに基づいて算出している。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を元に、ユーザーが利用している市販ナビゲーションシステムの総合満足度（1,000点満点）を算出している。

2017年の市販ナビゲーションシステム総合満足度の業界平均は539ポイントで、昨年の調査に比べると4ポイントの低下となっているものの、総合満足度が同時に実施された自動車メーカー純正ナビゲーションの満足度平均521ポイントよりも高い顧客満足度水準となっている。

顧客満足度一位となった市販ナビは、アルパイン ビッグXシリーズ（591ポイント）で、6年連続の受賞となった。アルパイン ビッグXシリーズは大画面を活かしたモニターの評価に強みを持つほか、操作性や音楽・映像関連機能を含め全般に高評価である。2位はパイオニア サイバーナビシリーズ（554ポイント）、3位はパナソニック ストラダ RXシリーズ（546ポイント）となった。

その他の主な調査結果は下記の通り。

◆市販ナビの総合満足度水準は2016年の543ポイントから539ポイントとわずかに低下した。詳細項目で最も評価が低下したのは音声認識の正確性（10段階評価平均、16年：5.44→17年：5.20）、次いで、地図データ更新費用の妥当性（5.01→4.85）、地図データ更新頻度（5.14→5.01）となっている。

◆音声操作での目的地設定を行ったことのあるユーザーの26%が不具合を経験している。不具合経験者の操作性評価は523ポイントで、不具合を経験しなかった層の評価（593ポイント）に比べ、70ポイントもの開きが見られる。不具合経験時の評価水準は、2016年調査では555ポイントであった。不具合経験時の評価が昨年以上に厳しいものとなっている。

◆車内で外部機器をナビゲーションシステムに接続して音楽を聴くユーザーのうち、「スマートフォンを接続し、スマートフォンに保存した音楽コンテンツを再生する」と回答する者が2016年に比べ急増している（31%→38%）。そのうち32%が操作上の不具合・不満を経験しており、全体平均（27%）よりも不具合経験率が高い。不具合を経験したユーザーの音楽・映像機能に関する評価水準は517ポイントで、不具合を経験しなかったユーザー（576ポイント）に比べ59ポイントも評価が低く、スマートフォン接続による音楽再生への不満が顧客満足度を大きく損ねることが確認された。

今回の調査結果について、J.D. パワーのオートモーティブ部門ディレクター 佐々木由至は、次のように分析する。

一市販ナビゲーションシステムの評価は、昨年に比べ評価水準がわずかに低下している。特に、不具合指摘が目立った音声認識機能については、ナビゲーションだけでなく、様々な機器で今後の利用拡大が注目さ

れる機能である。優れた使い勝手を提供できれば大きなアドバンテージになるが、顧客にストレスを与える機能品質ではかえって顧客評価を損ねることにもなりかねない。機能・性能の改善は極めて重要である。

尚、本調査は、市販ナビゲーションシステムに関する顧客満足度を総合的に分析するもので、検索・案内機能だけでなく、音楽・映像機能やテレマティクスサービスなど、車載情報機器としてのナビゲーションシステムの評価を幅広く測定している。今年で11回目の実施となる本調査は、2015年4月から2017年3月に市販ナビゲーションシステムを購入したユーザーを対象に、今年7月下旬にWEB調査を実施し、2,207人から回答を得た。

*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。

2017年自動車関連調査内容及び発表スケジュールは下記の通りです。

- *日本大型・小型トラック顧客満足度調査 / 1月：トラック購入決定権者を対象に総合的な満足度を測定
- *日本自動車セールス満足度調査 (S S I) / 8月：新車購入者を対象に新車購入店の顧客満足度を測定
- *日本自動車初期品質調査 (I Q S) / 8月：新車購入者を対象に購入後2～9ヶ月の車の初期品質を測定
- *日本自動車サービス満足度調査 (C S I) / 9月：新車購入後1～4年が経過したユーザーを対象に販売店対応に対する顧客満足度を測定
- *日本新車購入意向者調査 (N V I S) / 9月：今後1年以内の新車購入検討者を対象に購買行動に関する情報を測定
- *日本自動車商品魅力度調査 (A P E A L) / 9月：新車購入後2～9ヶ月が経過したユーザーを対象に商品魅力度を測定
- *日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 / 10月：ナビ利用者を対象にナビゲーションシステムの満足度を測定
- *日本自動車耐久品質調査 (V D S) / 10月：新車購入後37～54ヶ月が経過したユーザーを対象に車両不具合を測定

<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および結果を広告や販促活に転用することを禁じます。

《お問い合わせ先》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション(北見)

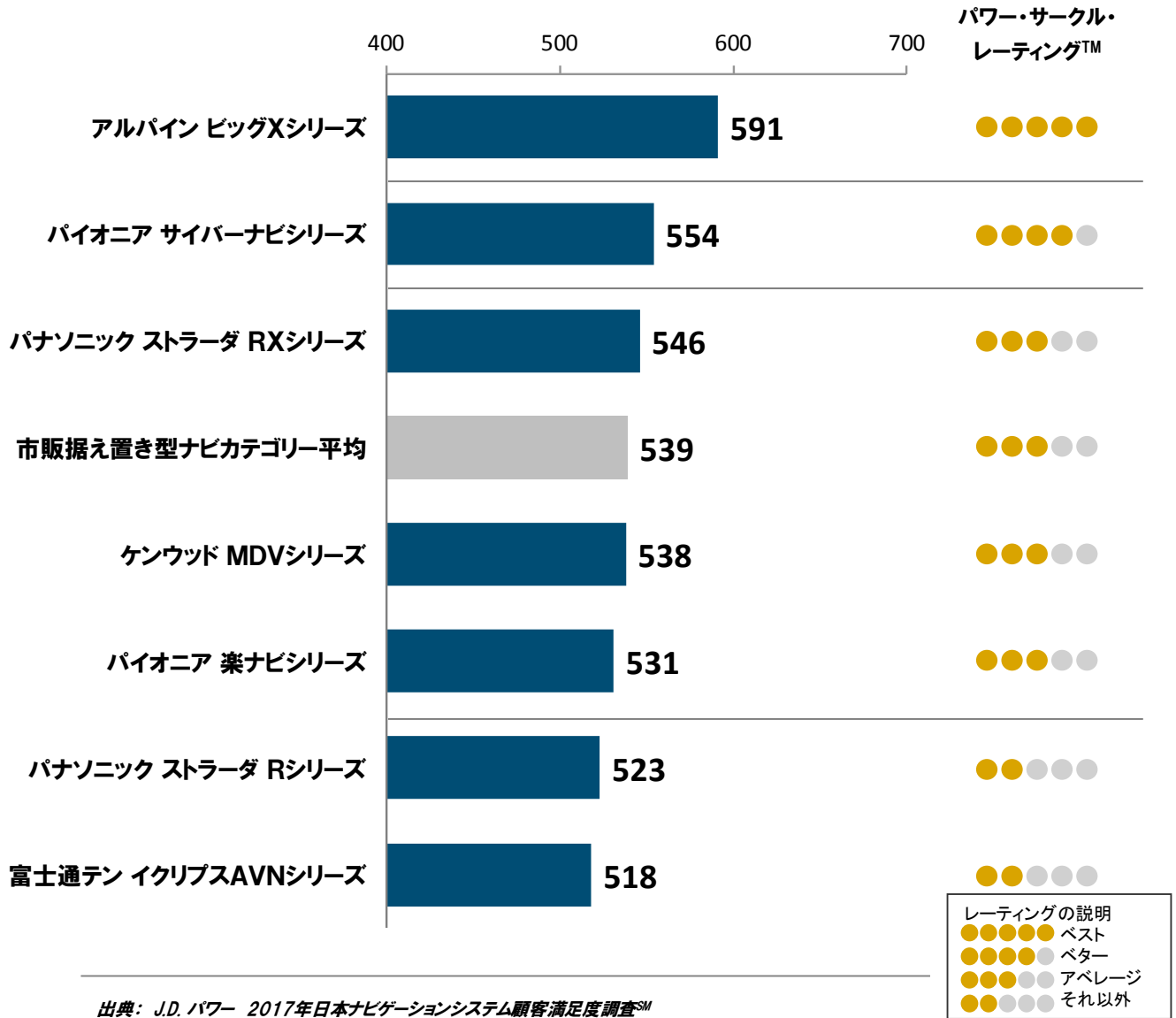
TEL: 03-4550-8060 E-mail: cc-group@jdpower.co.jp

J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XIO グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

J.D. パワー 2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング 市販 据え置き型ナビ (1,000ポイント満点)

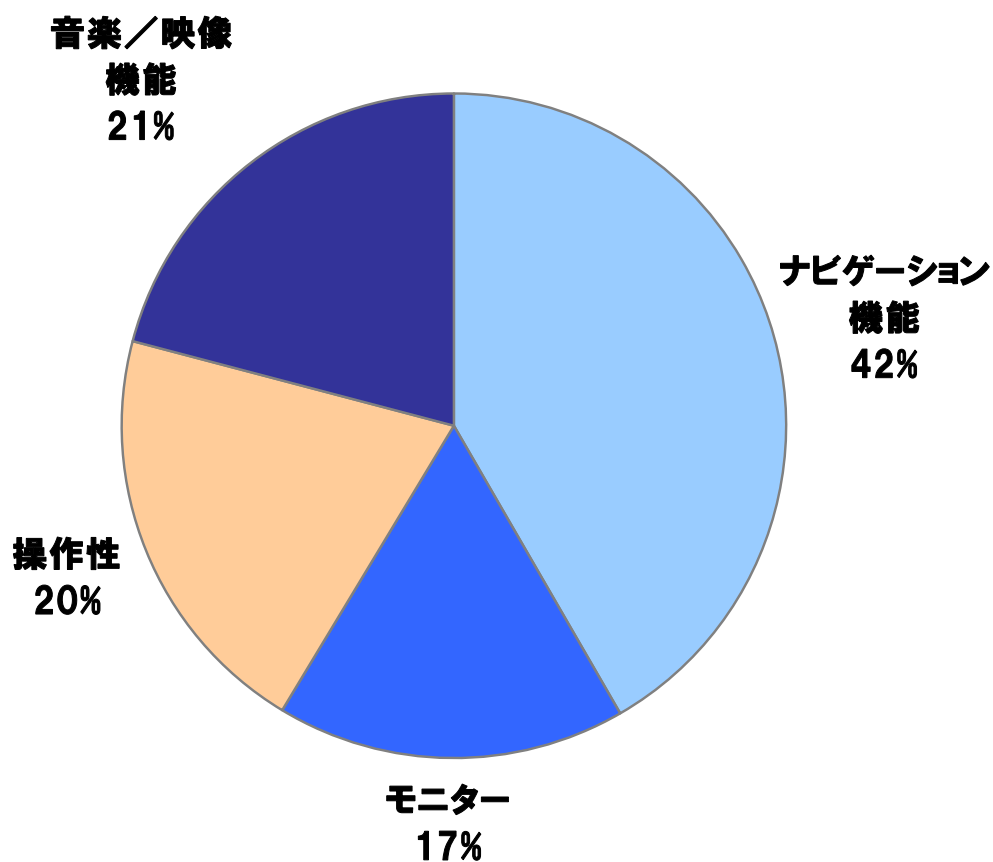


出典: J.D. パワー 2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

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
2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター
市販 据え置き型ナビ



注)各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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。