

J.D. パワー報道用資料：

## 自動車メーカー純正のナビゲーションシステムの顧客満足度調査、レクサス、スバルが第一位 スマートフォン接続時の操作性、音声認識機能の性能改善が重要課題

東京：2017年10月6日—J.D. パワーは、今年で10回目の実施となる2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度（Navigation Systems Customer Satisfaction Index）調査<sup>SM</sup>＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞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4つのファクターに基づいて算出している。4つのファクターは「ナビゲーション機能（39%）」、「音楽／映像機能（21%）」、「操作性（20%）」、「モニター（19%）」（カッコ内は総合満足度に対する影響度）で、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、使用している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年調査における総合満足度の業界平均は521ポイント（2016年：519ポイント）であった。セグメント別にはラグジュリーセグメントが553ポイント（2016年：552ポイント）、量販セグメントが519ポイント（2016年：517ポイント）と、ほぼ前年並みの顧客満足度水準であった。

J.D. パワーのオートモーティブ部門ディレクターである佐々木由至は、次のようにコメントしている。「ナビゲーションシステムの機能や使い方は徐々に変化している。例えば、スマートフォンを接続使用する割合は2016年の43%から49%に上昇し、音声認識機能が装備されていると回答する割合も50%から52%に微増している。これらの機能はナビゲーションシステムの機能や使い勝手を高めるものだが、一方で機能への不満や不具合経験が顧客満足度を著しく損ね、場合によっては機能の利用停止（無駄機能化）につながる。ナビゲーションシステムへの新機能・装備の実装にあたっては、操作性や性能が顧客期待を十分満たすことが必要であり、開発プロセスの強化、上市製品に対する顧客評価のフィードバックがますます重要になっている。」

### 主な調査結果

- ラグジュリーセグメントではレクサス（620ポイント）が6年連続で顧客満足度第1位となった。レクサスは4つのファクター全てにおいて他ブランドを上回る評価を得ている。2位はBMW（542ポイント）である。レクサスと他ブランドの評価差は依然として大きいですが、2位のBMWとの総合CSIの評価差は2016年の108ポイント差から、78ポイント差に縮小した。
- 量販セグメントでは、スバル（539ポイント）が顧客満足度第1位となった。スバルは2016年の518ポイントから21ポイントスコアが向上した。2位は1ポイント差の僅差でトヨタ（538ポイント）が続いている。
- スマートフォンをナビゲーションシステムに接続する割合は、43%（2016年）から49%（2017年）に6ポイント増えた。接続利用の内容としては、携帯端末内に保存された音楽を聴く割合が増加している（2016年：39%、2017年：42%）。携帯端末内の音楽を車内で再生するユーザの「音楽／映像機能」評価の平均は539ポイントであり、業界平均520ポイントを上回る。しかし、スマートフォンを接続し、携帯端末内の音楽を車内で再生するユーザーのうち11%が運転中のオーディオ操作がしづらいと回答し、「操作性」評価平均が434ポイントと業界平均510ポイントを大きく下回る。スマートフォン接続による機能や利用方法の多様化は、顧客満足向上に有効な反面、不完全な使い勝手が顧客満足度を損ねる危険性もあることを示唆している。

- ナビゲーションシステムに音声認識機能がついていると回答した割合は、50%（2016年）から52%（2017年）と僅かに増加した。しかし、機能があると回答したユーザーの中で、実際に音声操作を使用している（必ず／たまに使用）ユーザーの割合は29%（2016年）から26%（2017年）へと低下している。現在音声操作を利用しているユーザーのうち19%が不具合を感じており、不具合経験層における「操作性」評価は472ポイントと低く、業界平均の510ポイントを下回る。これは、スマートフォン接続同様、音声操作についても機能の不完全さが顧客満足度を大きく損ねることを示している。利用率の低下が認められる音声認識機能の“無駄機能化”を回避し、利用の一般化を進めるためには、機能の性能改善や使いやすさの向上が極めて重要といえる。

本調査は、自動車メーカー純正のナビゲーションシステム（標準装備・メーカーオプションナビ、及び純正仕様の販売店装着オプション）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。2015年4月から2017年3月に新車を購入した純正ナビ利用者を対象に2017年7月下旬にWEB調査を実施し、7,088人から回答を得た。

J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。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。

- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、新車購入店の顧客満足度を測定した2017年日本自動車セールス満足度（Sales Satisfaction Index、略称SSI）調査を本年8月に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2～9ヶ月における車両の初期品質を調査した2017年日本自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称IQS）を本年8月に発表した。
- ・ 新車購入店でサービスを受けた際の顧客満足度を測定した2017年日本自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称CSI）調査を本年9月に発表した。
- ・ 今後1年以内に新車乗用車の購入を検討している消費者を対象に、次回購入検討車やブランドイメージ、新技術に対する興味など、消費者の意識や購買行動に関する情報を広範囲に収集した2017年日本新車購入意向者調査（New-Vehicle Intender Study、略称NVIS）を本年9月に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入後2～9ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、自動車の性能やデザインなどの商品魅力度に関する評価を測定した2017年日本自動車商品魅力度（Automotive Performance, Execution and Layout、略称APEAL）調査を本年9月に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入後37～54ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、直近1年間に経験した車両の耐久品質上の不具合を測定した2017年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称VDS）を本年10月に発表する予定である。
- ・ 市販ブランドのナビゲーションシステムの満足度を測定した2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<市販 据え置き型ナビカテゴリー>を本年10月に発表する予定である。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

#### <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タメサ）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。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

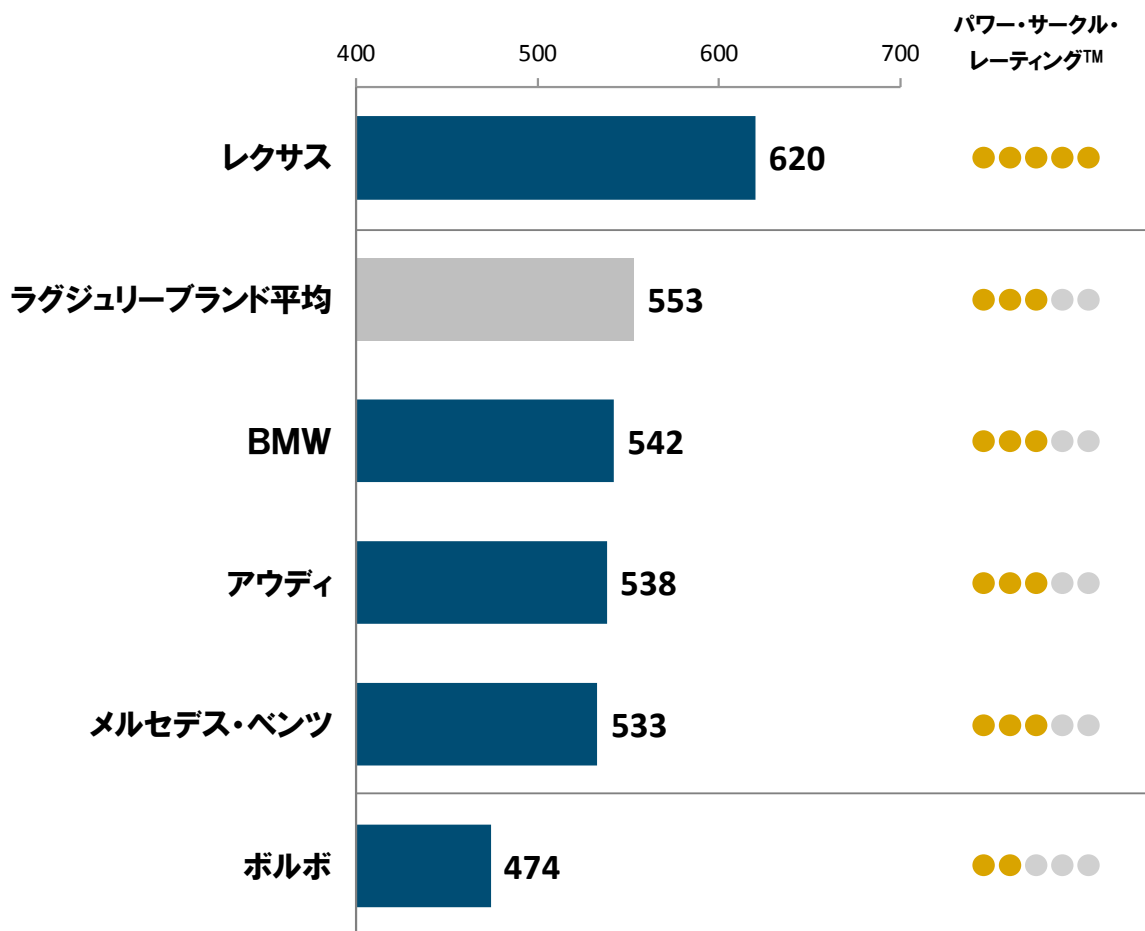
<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を  
広告または販促活動に転用することを禁止します。**

# 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<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング

自動車メーカー純正ナビ ラグジュリーブランド・セグメント  
(1,000ポイント満点)



レーティングの説明  
 ●●●●● ベスト  
 ●●●●● ベター  
 ●●●●● アベレージ  
 ●●●●● それ以外

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<sup>SM</sup>

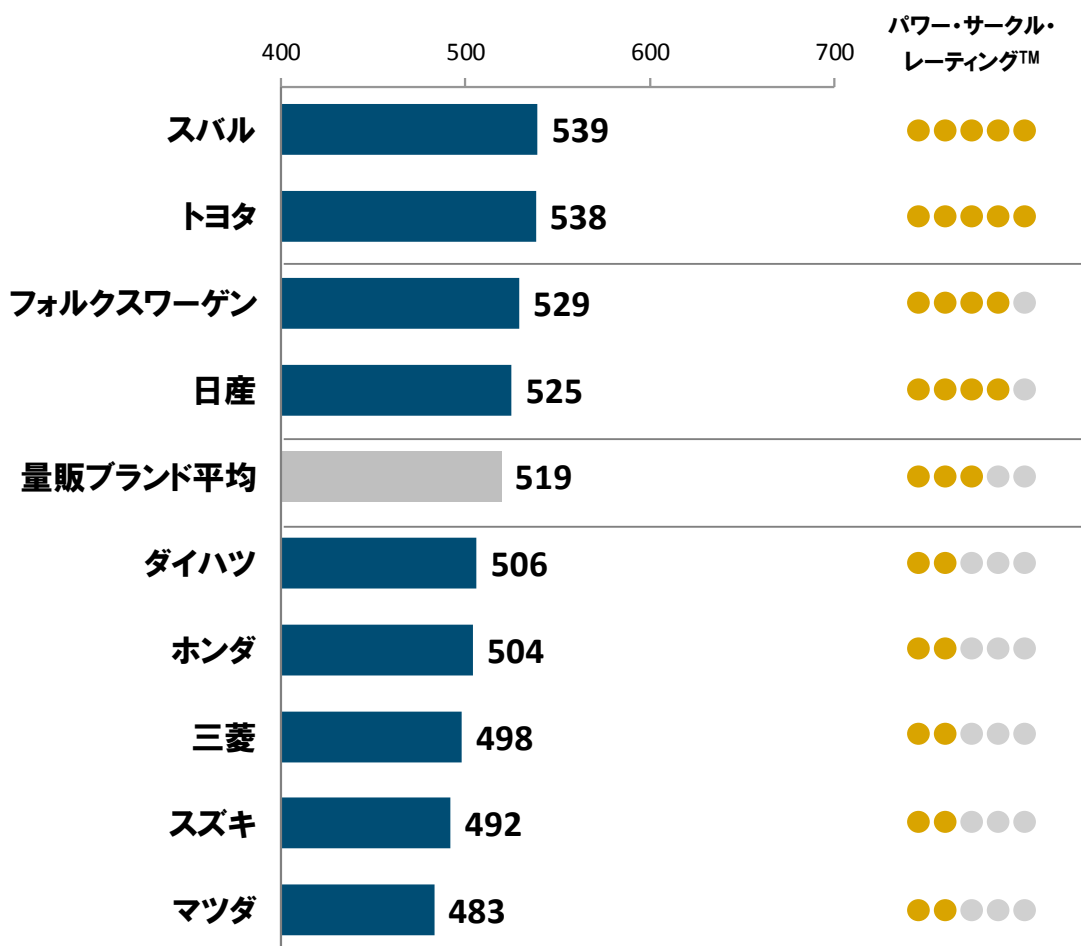
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# 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<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング

自動車メーカー純正ナビ 量販ブランド・セグメント

(1,000ポイント満点)



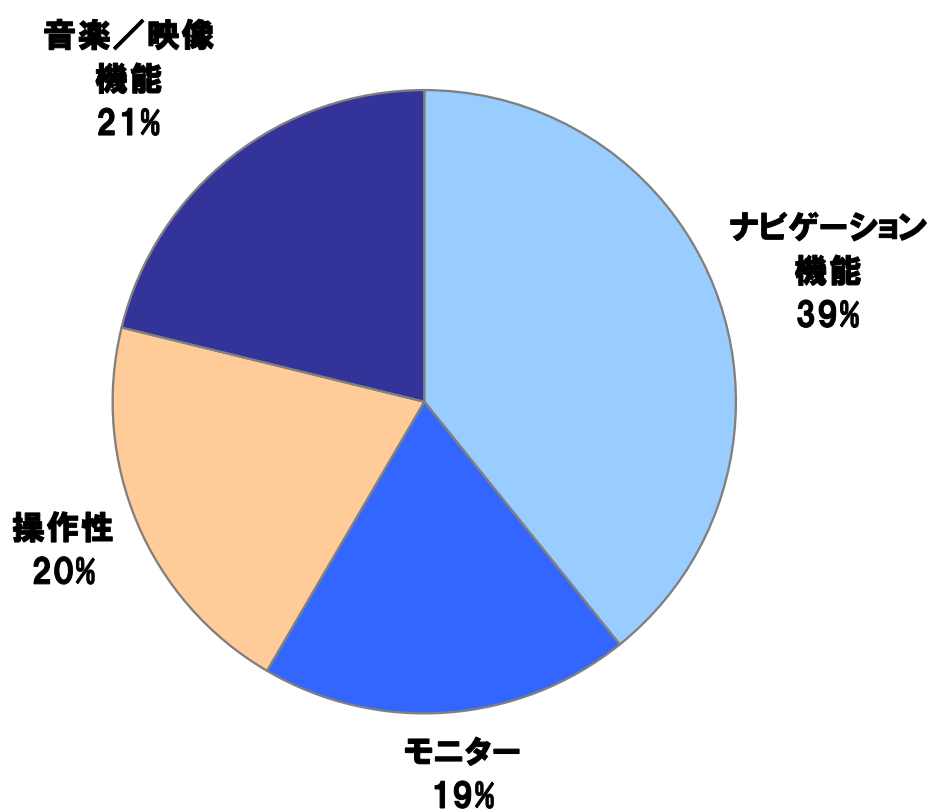
レーティングの説明  
 ●●●●● ベスト  
 ●●●●● ベター  
 ●●●●● アベレージ  
 ●●●●● それ以外

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<sup>SM</sup>

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<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター 自動車メーカー純正ナビ



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<sup>SM</sup>

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。