

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

市販据え置き型ナビゲーションの満足度は、純正ナビゲーションより高い傾向に
購買層のニーズに対して、商品魅力訴求のさらなる強化が必要

アルパイン ビッグ X シリーズが 4 年連続で 1 位を受賞

東京：2015 年 10 月 22 日— 2015 年 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 (Navigation Systems Customer Satisfaction Index) 調査<市販ナビカテゴリー>を発表した。

本調査は最近 2 年間 (2013 年 4 月～2015 年 3 月末) に市販据え置きナビゲーション (ナビ) を購入したナビユーザーを対象に評価を聴取するものであり、今年で 9 回目の実施となる。

本調査ではナビ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。それらは「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%)」となっている (カッコ内は総合満足度に対する影響度)。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基に総合満足度 (1,000 点満点) を算出している。

ナビゲーション機能*：目的地検索/ルート検索、ルート案内、地図データの評価

2015 年度の顧客の総合的な満足度を示すインデックス (総合 C S I) の業界平均スコアは 533 ポイントとなり、昨年と同じ、また 2013 年と比べて 1 ポイントの改善となった。純正ナビゲーションの満足度の平均である 521 ポイントよりも高い。

J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモーティブ部門 執行役員である木本卓は『純正ナビゲーションは、今後安全装備等の新技術を取込みながら、自動車全体の操作性との一体化が更に進んでいく傾向にあり、市場に占める割合も増えていく可能性がある。そのような中で、市販据え置き型ナビゲーションの魅力である個性的な商品特性をどのように訴求し、市場全体におけるポジションを強化していくのが大事なのではないかと述べている。

主な調査結果

- ファクター別にみると、「ナビゲーション機能」は昨年の 525 ポイントから変動はなく、「音楽/映像機能」で 3 ポイントの向上で 538 ポイント、「操作性」で 6 ポイント向上し 519 ポイント、「モニター」で 7 ポイント低下し 565 ポイントとなっている。
- 購買時における事前の情報収集に関して、市販据え置き型ナビゲーションの購買層は純正ナビゲーションと比較してより積極的である。「事前にナビに関する何らかの情報を見聞きした」割合が、市販据え置き型ナビゲーション購買層は 77%と純正ナビゲーション購買層に比べて 22%高い。
- 更に参考情報源として、「ナビメーカーの公式ウェブサイト」と答えた割合は 25%、「口コミ・レビューサイト・SNS」は 21%、「店頭ディスプレイ」は 25%となり、純正ナビゲーション購買者に比べて、各々 7%、5%、10%高い割合となっている。

- 現在使用しているナビゲーションの満足度と次回購入意向をみると、次回も同じ「市販据え置き型ナビゲーション」を購入すると回答した層の満足度が552ポイントと最も高く、純正ナビゲーション（ディーラーオプション）と回答した層では535ポイント、純正ナビ（標準・MOP）の場合で514ポイントとなっている。特に、高い満足度（800ポイント以上）を有しているオーナーの72%は、次回も「市販据え置き型ナビゲーション」を購入するとしている。

総合満足度ランキング

- 2015年度の顧客の総合的な満足度を示すインデックス（総合CSI）において、アルパインビッグXシリーズが前年より16ポイント向上の589ポイントとなり、4年連続で第1位となった。ビッグXは、全ファクターにおいてポイントが向上し、「操作性」以外では、10ポイント以上の高い伸びとなった。
- 2位はパイオニアサイバーナビで昨年より6ポイントの向上の555ポイント、その中でも「ナビゲーション機能」ファクターで10ポイント、「操作性」ファクターで12ポイントの改善がみられた。第3位には544ポイントでケンウッドのMDVシリーズとなった。

当調査は、市販ブランドの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の評価を幅広く測定している。2013年4月から2015年3月に市販ナビを購入した利用者を対象に、2015年7月下旬から8月上旬にかけてWEB調査を実施し、2,301人から回答を得た。

本自動車セールス満足度調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックが日本で実施している AUTO ベンチマーク調査の一つであり、他の2015年自動車関連調査は下記の日程でリリース予定である。

- 自家用の乗用車（軽自動車を含む）のスタッドレスタイヤの満足度を測定した、2015年日本冬用タイヤ顧客満足度（W-TSI）調査を5月に発表した。
- 自動車を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2015年日本自動車セールス満足度（Sales Satisfaction Index、略称SSI）調査を8月に発表した。
- 自動車を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2015年日本自動車初期品質（Initial Quality Study、略称IQS）調査を本年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2015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。
- 自動車を購入後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に関する評価を測定した、2015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。
- リプレイスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した、2015年日本リプレイスタイヤ顧客満足度調査を本年10月に発表した。
- 自動車を購入後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、2015年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称VDS）を本年10月に初めて発表した。

*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。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトと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。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、J.D. パワーである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.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

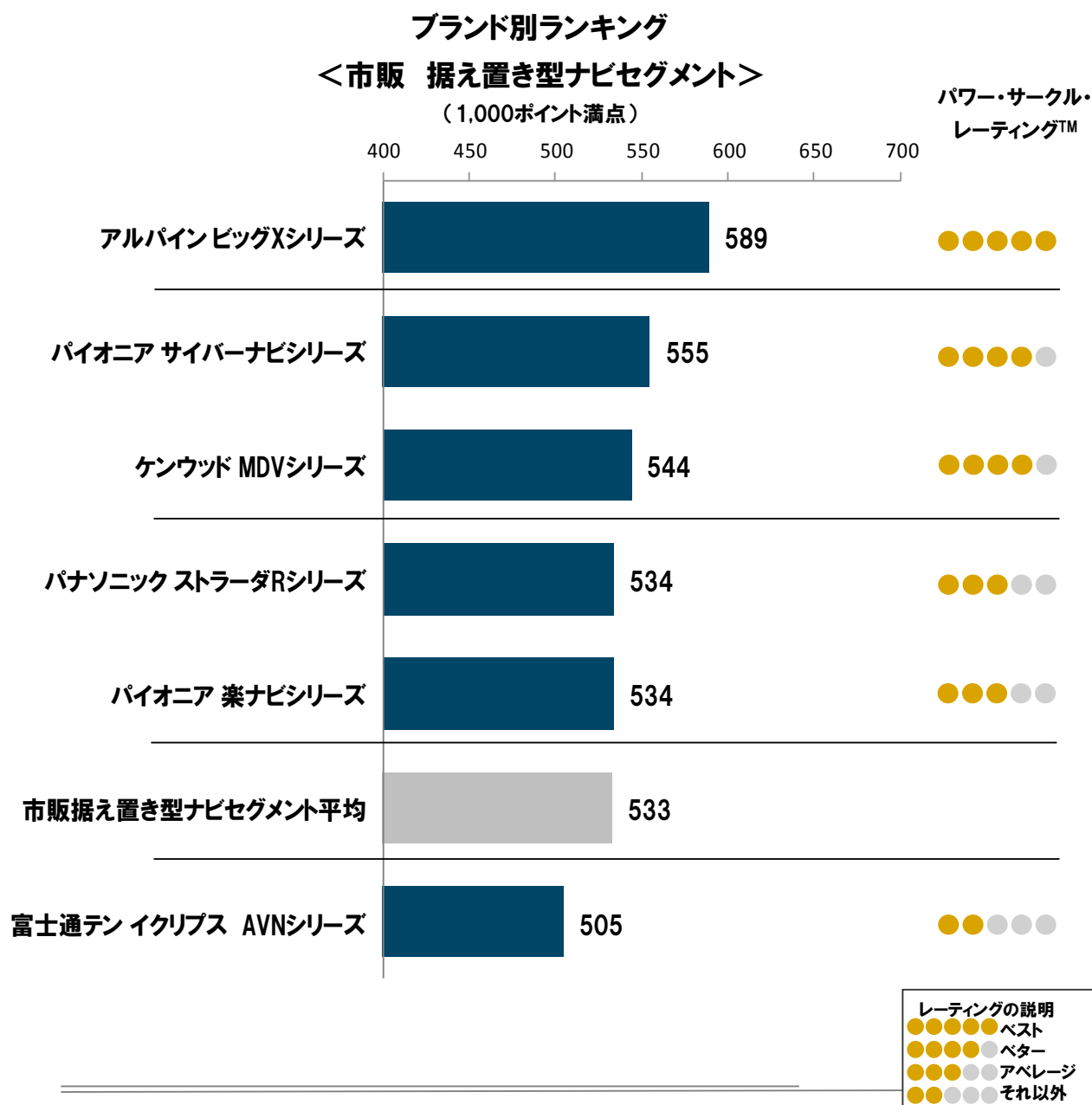
F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2015年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査SM

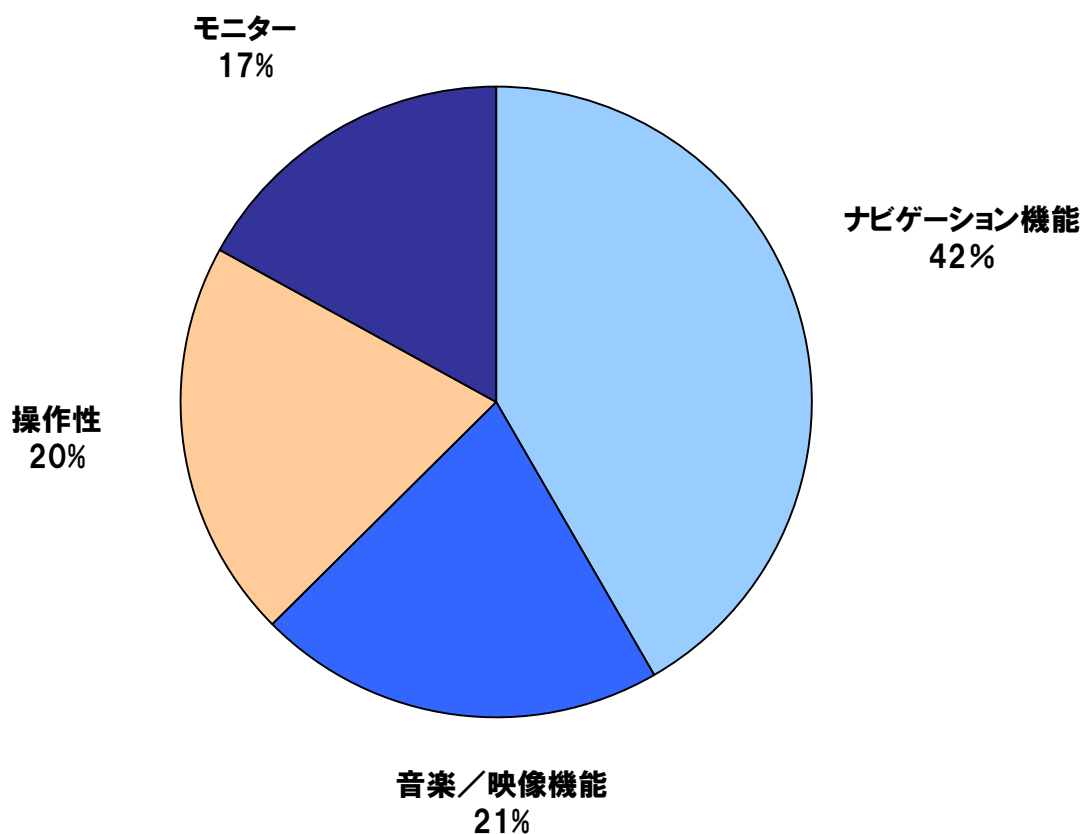
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査SM)を明記して下さい。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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 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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM) を明記して下さい。