

J.D. パワー報道用資料：

車両全般の不具合指摘は継続して改善傾向にあるものの、軽自動車セグメントの燃費不具合指摘が増加

日本の新車初期品質のセグメント別ランキングではトヨタが3モデルでセグメント1位
ブランドランキングでも前年に続きトヨタが1位

東京：2016年8月25日 — 前年と同様、車両全体の不具合指摘は年々改善傾向にあるものの、軽自動車セグメントにおける燃費項目についての不具合指摘が増える傾向にあることが、J.D. パワー 2016年日本自動車初期品質調査SM (Initial Quality Study、略称 IQS) によって明らかになった。

J.D. パワーの初期品質調査は、世界各国で実施され、新車の品質を調べる業界のベンチマークの役割を果たしている。日本では今年で6回目の実施となる。

本調査では、新車購入後2～9ヶ月経過したユーザーを対象に233の項目にわたってユーザーの不具合経験を聴取しており、それらの項目は外装、走行性能、装備品／コントロール／ディスプレイ、オーディオ／コミュニケーション／エンターテインメント／ナビゲーション (ACEN)、シート、空調、内装、エンジン／トランスミッション (Eng/Trans) の8つの分野に分かれている。すべての不具合項目は車100台当たりの不具合指摘件数 (Problems Per 100 vehicles = PP100) として集計され、数値が低いほど品質が高いことを示す。

調査の結果、2016年の総合不具合指摘件数は75PP100であった。2015年は80PP100、2014年は84PP100であり、年々のスコア改善が確認できる。分野別で見ると、8分野中不具合指摘の最も多い内装 (15.6PP100、対前年-1.7PP100) の改善が進んだことが前年からのスコア改善の大きな要因となっている。また、内装分野は、全ての車両セグメントでスコアが改善している。

『本年調査における、内装分野のスコア改善は、前年調査での同分野の不具合指摘件数の上位項目が改善されたことに起因しており、自動車各社の品質改善の取り組みの効果が表れていると言える。』とJ.D. パワーのオートモーティブ部門シニアディレクターである川橋敦は述べている。

本年の調査では、軽自動車セグメントを除く全てのセグメントで昨年からのスコア改善が確認された。ミニバンセグメントの総合不具合指摘件数は69PP100となり、2015年の81PP100から-12ポイントと大きく改善した。一方、軽自動車セグメントは、前年と同スコアの73PP100であった。軽自動車セグメントは、ユーザーが回答した実燃費の数値は昨年からはほぼ変化していないものの、燃費に対する評価項目が含まれるEng/Trans分野の不具合指摘件数が増加 (+1.4PP100) したことが全体スコアの改善に繋がらなかった一因となっている。

また、購入重視点についても、燃費を重視するという業界平均の回答比率は37%でトップ項目であるが、昨年の42%から低下している。一方、安全性を重視するという割合は23%と昨年 (21%) から増える傾向が見られた。

『ユーザー心理が変化している可能性があり、昨今注目される予防安全／運転支援／自動運転等、安全性に関する消費者の関心が高まる傾向が今後も継続して見られるかどうか注目していく必要がある。』と川橋は指摘する。

<セグメント別の傾向>

- 軽自動車セグメント
総合不具合指摘件数は 73PP100で、前年と同スコアであった。走行性能 (-0.8PP100) と内装 (-0.7PP100) 分野のスコアが改善した一方で、燃費に関する評価が含まれるEng/Transは前年から不具合指摘件数が1.4ポイント増加した。
- コンパクトセグメント
総合不具合指摘件数は74PP100で、前年から9ポイント改善した。Eng/Trans (-2.4PP100)、外装 (-1.9PP100)、装備品/コントロール/ディスプレイ (-1.5PP100)、内装 (-1.0PP100) 分野が改善に寄与している。
- ミッドサイズセグメント
総合不具合指摘件数は80PP100で、前年から8ポイント改善した。内装 (-2.5PP100)、装備品/コントロール/ディスプレイ (-1.8PP100)、外装 (-1.0PP100)、走行性能 (-1.0PP100) 分野がスコア改善に寄与している。
- ミニバンセグメント
総合不具合指摘件数は69PP100で、前年から12ポイント改善。内装 (-4.8PP100) を筆頭に、装備品/コントロール/ディスプレイ (-2.4PP100)、空調 (-2.1PP100)、Eng/Trans (-1.7PP100)、ACEN (-1.4PP100) の5つの分野がスコア改善に寄与している。
- ラージセグメント¹
総合不具合指摘件数は81PP100で、前年から1ポイント改善した。装備品/コントロール/ディスプレイ (-2.4PP100)、内装 (-2.3PP100) 分野がスコア向上に寄与している。一方、外装 (+2.4PP100)、ACEN (+1.4PP100)、Eng/Trans (+0.9PP100) は前年から不具合指摘件数が増加した。

2016年ランキングのハイライト

ブランドランキングでは、トヨタが62PP100で第1位となった。第2位はダイハツ(64PP100)、第3位はホンダ(69PP100)となっている。

今回ランキングが発表された4つの車両セグメント別モデルランキングは以下のようになった。

- 軽自動車セグメント：ホンダ N-BOXが1位、ダイハツ キャストが2位、ミライースが3位となった
- コンパクトセグメント：トヨタ アクアが1位、ポルテとヴィッツが同スコアで2位となった
- ミッドサイズセグメント：トヨタ カローラが1位、スバル フォレスターが2位、インプレッサが3位となった
- ミニバンセグメント：トヨタ ヴェルファイアが1位、ホンダ フリード、トヨタ シエンタが同スコアで2位となった

2016年の日本自動車初期品質調査は、新車購入後2～9ヶ月経過したユーザー19,573人から回答を得た。調査対象の車両は全16ブランド、134モデルであり、有効サンプル数が100サンプル以上のブランドおよびモデルをランキング対象としている。調査は2016年6月初旬から6月下旬にかけて実施された。

¹ 対象モデル数が不十分のため、セグメントランキング公表対象外

日本自動車初期品質調査は、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2016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2016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。
- ・ 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2016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月に発表する予定である。
- ・ 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2016年日本新車購入意向者調査 (New-Vehicle Intender Study、略称NVIS) を本年9月に発表する予定である。
- ・ 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2016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月に発表する予定である。
- ・ 自動車メーカー純正ならびに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2016年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査を本年10月に発表する予定である。
- ・ 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、2016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。

*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。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

<ご注意>

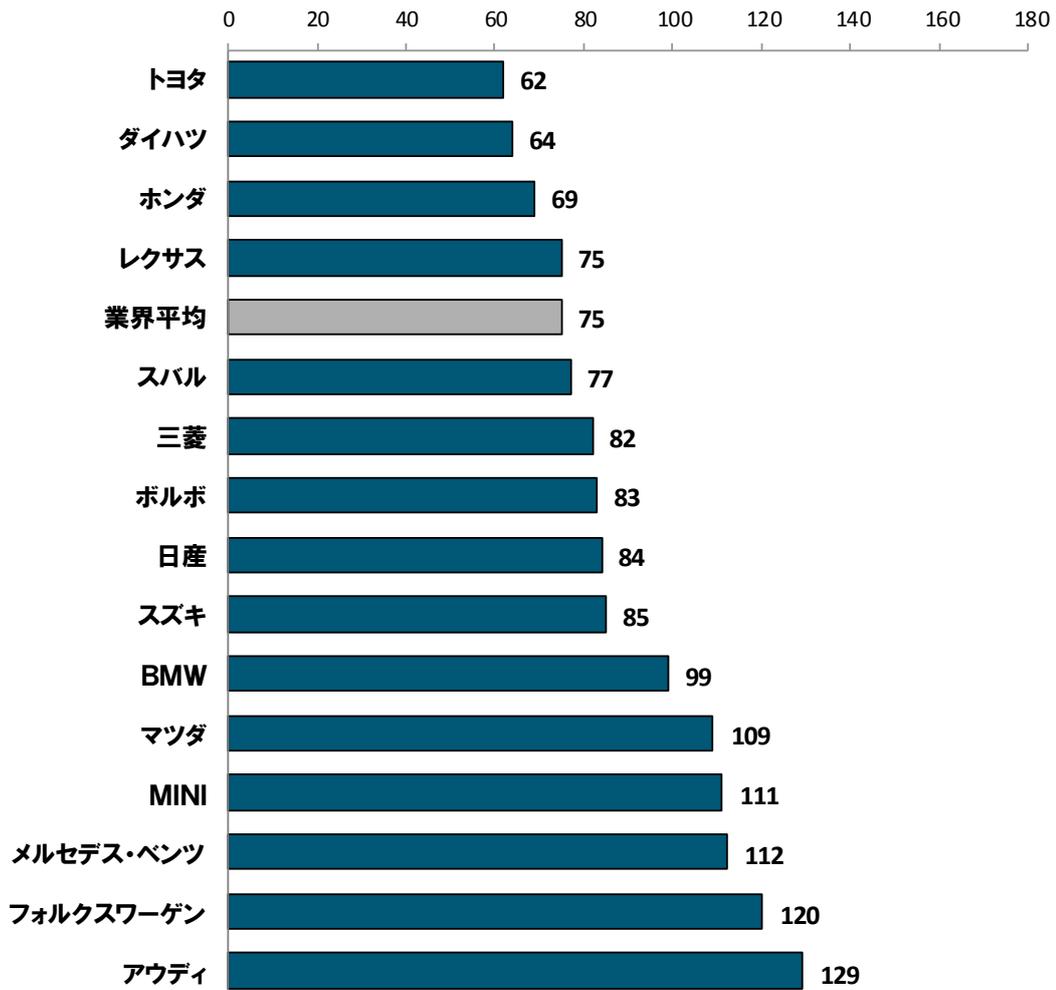
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィック本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

(PP100)



注) フィアットは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2016年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

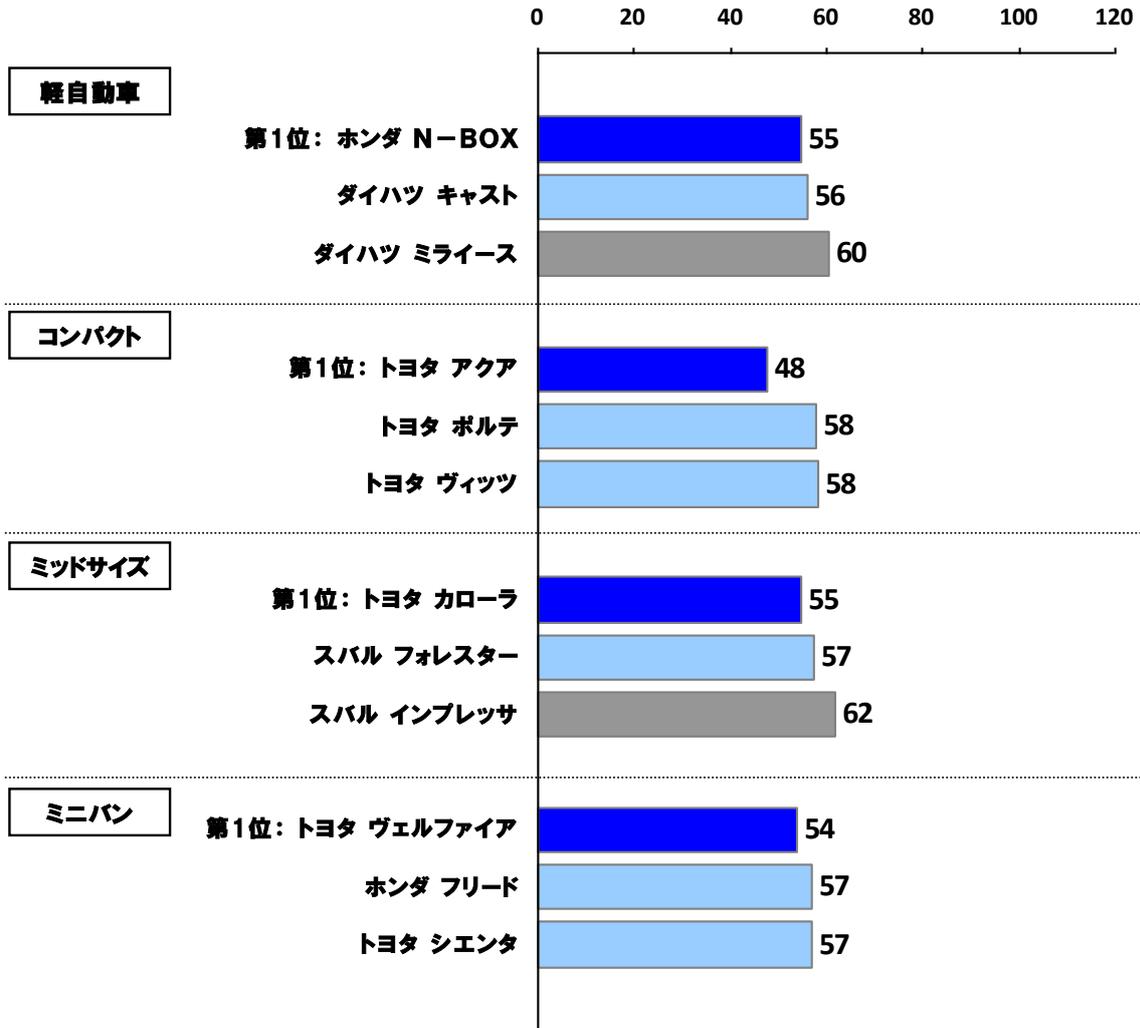
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

2016年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル

(スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

(PP100)



注) 受賞対象セグメントとしたのは、必須サンプル数を満たしたモデルが3モデル以上あり、かつランキング対象モデルでマーケットシェア67%を満たしたセグメントのみ。「ラージ」はこの要件を満たさなかったため、受賞対象セグメントとしなかった。

出典: J.D. パワー 2016年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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。