

2019年9月12日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年日本新車購入意向者調査SM

～ 20～30代では先進技術全体に幅広い関心、SUV人気の高まりに一服感～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、今年で5回目の実施となる**2019年日本新車購入意向者調査SM**（NVIS：New Vehicle Intender Study）を実施した。今年の調査結果の概要は下記の通りである。

安全技術への関心は総じて広がる傾向へ

- 全体的に新車購入意向者の安全技術装備への関心は高い。これまでは年代が上がるにつれて関心が高まる傾向があったが、20～30代でも関心が高まっていることが確認できた。
- 情報通信機能への関心は安全技術と比較すると低めではあるが、20～30代は他の年代に比べ高い傾向が確認できた。特に「電子デバイスと車載モニターの連携」といった、スマートフォンなどの電子デバイスとの連携を意識する傾向が見てとれる。

SUV人気の高まりに一服感

- ボディタイプごとの検討率を見ると、昨年伸びの高かった SUV が 35%（前年比+1%）、ミニバンと軽が 30%（前年と変わらず）となり、ここ数年続いた SUV 人気の伸びにも鈍化の兆しが見えてきた。
- 検討率を年代別に見ると、年代で最も差が見られるのはミニバンで、20～30代で 36%（前年比+2%）、40～50代で 28%（前年比-3%）、60代で 20%（前年と変わらず）となっている。

20～30代は、ユーザーの声や身近な人の意見を参考にする意向

- 購入モデル検討の際に参考にする情報源は、高い順に「メーカー／販売店のホームページ」（35%）、「インターネットのニュースサイト／情報サイト」（28%）、「カタログ／パンフレット」（28%）、「販売店の展示車・試乗車」（22%）、「路上を走っていた／駐車していた車」（21%）となっている。
- 年代別に見ると、「家族／友人／知人などの意見」では 20～30代で 23%、50～60代で 15%、「口コミ／レビューサイト」では 20～30代で 20%、50～60代で 12%となり、身近な人やユーザーの声に関する情報源で若年層の比率が高かった点が特徴的であるといえそうだ。新車購入経験の浅い若年層が身近な人や実際に車に乗った人の体験やアドバイスを重要視している現状が推察できる。

既存顧客のロイヤルティの変化

- どのメーカーでも、リピート層^{*1}で次回も同じメーカーの車を検討しているという割合が総じて高い。
- アウディ、BMW、ホンダ、メルセデス・ベンツ、トヨタの所有者は特にその割合が高く、いずれも 60% を超えており、これらブランドの顧客ロイヤルティの高さが伺える。
- 昨年からの改善がみられたのはマツダ、メルセデス・ベンツ、MINI となり、低下したのはレクサス、日産、ボルボとなった。

*1 過去にそのメーカーの車を所有した経験があり、現在もそのメーカーの車を所有しているユーザーを指す。

J.D. パワー オートモーティブ部門シニアディレクター 浦山 浩一は、本調査結果に対し次の様にコメントしている。

「新車購入検討にあたって先進技術への関心は確実に高くなっている。しかし、関心の対象や度合は年代によって違う。カーライフをより安全に便利にする機能について、顧客に合わせた情報提供を行うことがますます重要になるのではないだろうか。」

《 J.D. パワー2019 年日本新車購入意向者調査SM 概要 》

年に一回、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、次回購入を検討している車のタイプ詳細（車の種類や仕様）や重視点、ブランド認知度や好意度、検討ブランド／モデル、ブランドイメージ、更には新技術に対する興味や関心などを聴取し、消費者の意識や購買行動の実態を明らかにする調査。今年で5回目の実施となる。

- 実施期間：2019年6月～7月 ■調査方法：インターネット
- 調査対象：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
※現保有車の有無、新車・中古車の別は問わない
- 回答者数：10,000人

*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。

【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や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2019年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車初期品質調査 IQS（8月）	日本自動車セールス満足度調査 SSI（8月）
日本自動車サービス満足度調査 CSI（8月）	日本新車購入意向者調査 NVIS（9月）
日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月）	日本自動車耐久品質調査 VDS（10月）
日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<純正ナビ／市販ナビ>（10月）	
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11月）	
日本大型／小型トラック顧客満足度調査（12月）	