

2018年10月25日
株式会社 J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 日本自動車耐久品質調査 ～レクサスがブランド1位、業界全体では耐久品質は昨年と同水準～

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、**2018年日本自動車耐久品質調査SM**（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）の結果を発表した。

この調査では、全 16 ブランド 116 モデルの車種および新車購入から 37～54 ヶ月が経過したユーザーを対象に、177 の項目*で直近 1 年間の不具合経験を聴取し、20,835 人から回答を得た。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。

*177 の評価項目は「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」「シート」「空調」「内装」「エンジン/トランスミッション」の 8 カテゴリーに分かれている。

◆業界全体の不具合レベル、前年とほぼ同水準◆

2018 年の総合不具合指摘件数は 75PP100 で、業界全体では前年より+1 ポイントと、昨年とほぼ同水準の結果となった。

なお、不具合指摘件数が多いのは下記のカテゴリーであった。昨年同様の傾向で、この 4 カテゴリーの不具合指摘件数が全体の約 7 割を占めた。

- 外装（14.5PP100）
- 内装（14.2PP100）
- エンジン/トランスミッション（11.8PP100）
- 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（11.6PP100）

また、不具合指摘の多いのは下記の項目であった。

- 吹出し口から不快なおいがする（3.3PP100）
- ナビゲーションシステム—操作しにくい（2.1PP100）
- ブレーキ音がうるさい（2.0PP100）
- 車載Bluetooth[®]での携帯電話/デバイスのペアリング/接続不良（1.9PP100）
- ナビゲーションシステム—正確でない（1.9PP100）

上位 5 項目中 3 つを「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」カテゴリーに関する不具合が占める結果となった。ナビゲーションシステムやBluetooth は車の基本的な性能ではないものの、年々装備率が増加しており、快適で便利なカーライフに不可欠なものとなってきている。それだけに見過ごせない結果といえよう。

セグメント別で見ると、最も改善が見られたのはミニバンセグメントだった（対前年比-6PP100）。特に前年と比較して改善が見られたのは、「エンジン/トランスミッション」「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」だった。一方、最も悪化したのはミッドサイズセグメントで（対前年比+14 PP100）、特に「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」「内装」「外装」「装備品/コントロール/ディスプレイ」の不具合指摘件数が増加している。

◆走行距離に伴い、不具合指摘も増加◆

今回の調査では、走行距離に比例して不具合指摘件数が増えることが明らかになった。具体的には、走行距離が1万キロ未満の場合の不具合指摘件数は59PP100で、7万キロ以上の場合では133PP100となっており、74ポイントの差があった。1万キロ未満と7万キロ以上の走行距離区分で、不具合指摘件数の差が最も大きいカテゴリーは、「内装」（21.1PP100の差）、「外装」（15.9PP100の差）であった。セグメント別では、特に、コンパクトセグメントでは3.1倍、軽自動車セグメントでは2.4倍とその差が顕著だった。

「内装」分野で、走行距離で不具合指摘件数の増え幅が大きい5項目は下記の通りである。

- シフトレバー/ノブ-摩耗・傷/色あせ
- 内装材にすりきず/汚れがつきやすい（シートを除く）
- ドア内装パネル-摩耗・傷/色あせ
- カーペット-摩耗・傷/色あせ（フロアマットを除く）
- インstrumentパネル/ダッシュボード-きしみ/がたつき/その他の異音

「外装」分野で、走行距離で不具合指摘件数の増え幅が大きい5項目は下記の通りである。

- 車外ライトの電球切れ
- ロードノイズがうるさすぎる（車の下から）
- 車外ライトの結露/変色/くもり
- 塗装の不具合-はがれ/色あせ等
- 外装のさび/腐食

◆J.D. パワー 2018年日本自動車耐久品質調査 総合ランキング発表! ◆

【ブランドランキング】

1位：レクサス（51PP100） ※総合およびラグジュリーブランド第1位

2位：トヨタ（61PP100） ※量販ブランド第1位

3位：ダイハツ（73PP100）

※ブランド別業界平均の総合不具合指摘件数は75PP100

【セグメント別ランキング】

<軽自動車セグメント>

1位：ホンダ N-O N E（55PP100）

2位：ダイハツ ムーヴ（計）（62PP100）

3位：日産 モコ（63PP100）

<コンパクトセグメント>

1位：トヨタ ヴィッツ（52PP100）

2位：トヨタ ラクティス（54PP100）

3位：トヨタ アクア（56PP100）

<ミッドサイズセグメント>

1位：トヨタ S A I（38PP100）

2位：トヨタ カローラ（計）（50PP100）

3位：日産 リーフ（66PP100）

<ミニバンセグメント>

1位：トヨタ エスクァイア（計）（45 PP100）

2位：トヨタ W I S H（61PP100）

3位：トヨタ ノア（計）（64PP100）

※ラージセグメントはランキング対象モデルの市場占有率が不十分な為、セグメントランキング公表対象外

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川橋敦は次のように述べている。
「今年度ブランドランキング 1 位のレクサス、2 位のトヨタは再購入意向も高く、レクサスが 88%、トヨタが 85%となっている。不具合指摘と再購入意向には相関関係があることが明らかになった。自動車の長期保有化が進行する中、ユーザーのロイヤルティ向上のためにも、耐久品質改善に一層取り組んでいく必要があるだろう。」

《J.D. パワー 2018 年日本自動車耐久品質調査概要》

新車購入から37～54ヶ月が経過したユーザーを対象に、177の項目で直近1年間の不具合経験を聴取する調査。世界各国で実施され、自動車の耐久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。今年で4回目の実施となる。

- 実施期間：2018年6月～7月
- 調査方法：インターネット
- 調査対象：新車購入から37～54ヶ月が経過したユーザー
- 回答者数：20,835人

177の評価項目は「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」「シート」「空調」「内装」「エンジン/トランスミッション」の8カテゴリーに分かれている。

全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。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画実施したものです。

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。

～2018年J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

- 日本大型・小型トラック顧客満足度調査 (1月17日)
- 日本自動車初期品質調査 IQS (8月22日)
- 日本自動車セールス満足度調査 SSI (8月23日)
- 日本自動車サービス満足度調査 CSI (8月31日)
- 日本新車購入意向者調査 NVIS (9月12日)
- 日本自動車商品魅力度調査 APEAL (9月20日)
- 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査 (純正ナビ：10月5日、市販ナビ：10月26日)
- 日本自動車耐久品質調査 VDS (10月25日)

《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：cc-group@jdpa.com

【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。

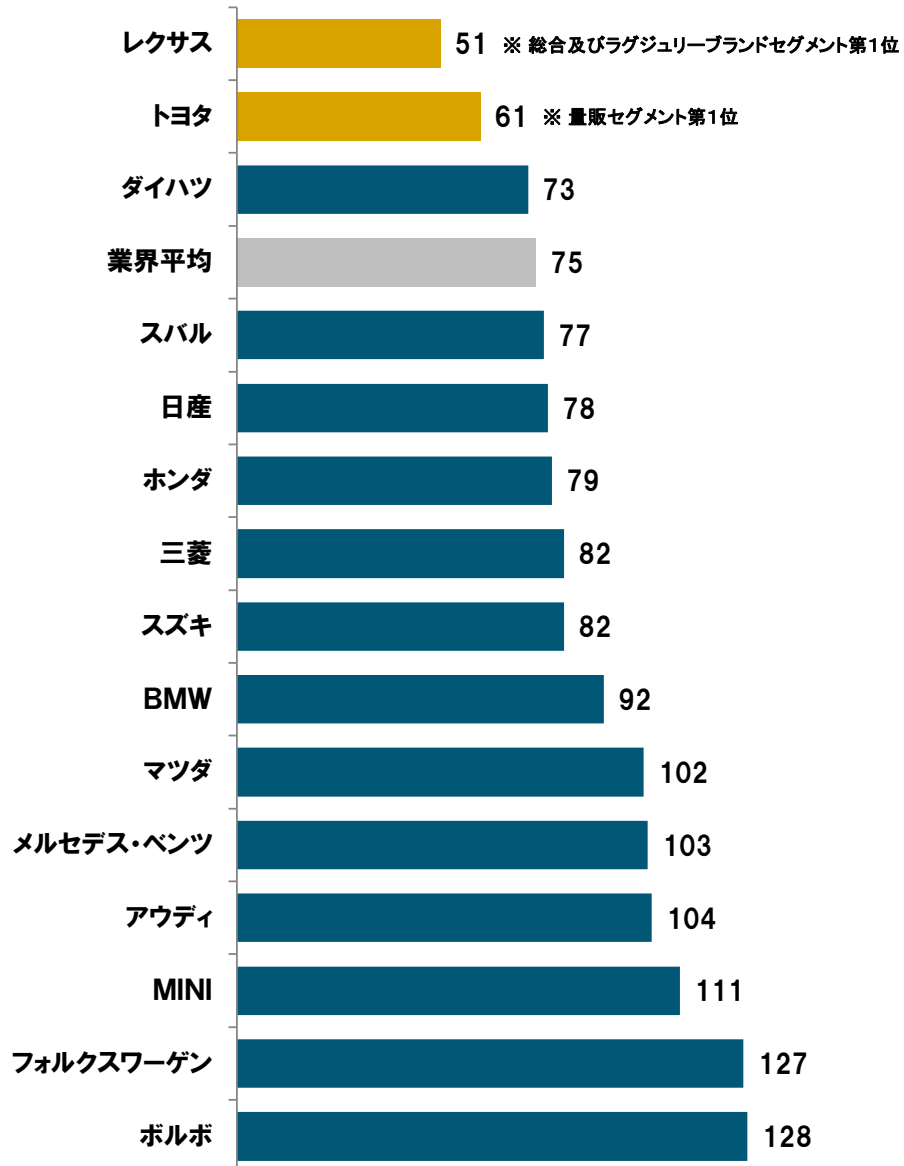
J.D. パワーについて：

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 (CS) 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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア (東京、シンガポール、北京、上海、バンコク) に計16の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ (本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer) の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー
2018年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

ブランド別ランキング

(100台当たりの不具合指摘件数：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 2018年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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

2018年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

セグメント別ランキング トップ3モデル

第1位: 軽自動車
ホンダ N-ONE
ダイハツ ムーヴ(計)
日産 モコ

第1位: コンパクト
トヨタ ヴィッツ
トヨタ ラクティス
トヨタ アクア

第1位: ミッドサイズ
トヨタ SAI
トヨタ カローラ(計)
日産 リーフ

第1位: ミニバン
トヨタ エスクァイア(計)
トヨタ WISH
トヨタ ノア(計)

出典: J.D. パワー 2018年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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には、必ず、上記出典を明記して下さい。