

2019年8月21日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年日本自動車初期品質調査SM

～ダイハツが昨年に続きブランド別ランキングで総合 No.1～

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、**2019 年日本自動車初期品質調査SM**（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

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 8 分野*¹233 項目でユーザーの不具合経験を聴取している。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。

*¹「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」の 8 分野

業界平均の不具合レベルは前年と同水準、一部モデルで過去最少の不具合指摘数

- 総合不具合指摘件数は 66PP100、前年の 67PP100 と同水準である。分野別詳細項目別にも大きな変化はみられない。
- セグメント別では、ミッドサイズセグメントのスコアが 79PP100 から 75PP100 に 4 ポイント改善した。使いづらさ、わかりにくさといった設計品質の不具合がわずかに減少している。
- ブランド別では、2018 年、2019 年とも調査対象となった 15 ブランドのうち、6 ブランドで初期品質が改善した一方、8 ブランドで初期品質が低下する結果となり、ブランドにより明暗が分かれる結果となった。
- モデル別では、ダイハツのキャストとミラ トコットが 32PP100 と、日本市場の J.D. パワー調査で過去最も不具合指摘の少ないモデルとなった。ブランドやモデルによっては改善の取り組みが着実に成果として現れている。

装備率や消費者ニーズが高まる安全装備や新技術、不具合経験により評価が著しく低下

- 各種装備の中でも「衝突回避/警告システム」、「車線逸脱警告システム（レーンキープアシスト）」、「パーキングアシストシステム（警告音/視覚センサー、カメラなど）」、「死角モニタリング/警告システム」の 4 種の先進安全装備率は継続的に高まっている。
- 4 種の中では「衝突回避/警告システム」の装備率が最も高く、77.5%に達している。また、装備率の増加が目立つのは「車線逸脱警告システム（レーンキープアシスト）」で、2017 年の 48.5%から 2019 年の 69.9%の 21.4%増。次いで「パーキングアシストシステム（警告音/視覚センサー、カメラなど）」の 65.0%(対 2017 年+14.5%ポイント)、「死角モニタリング/警告システム」の 47.9% (対 2017 年+13.6%ポイント)と、いずれも普及が進んでいる。
- 「価格が高くても最新の安全装備のある車を購入したい」とするユーザーは 2017 年調査の 65.0%から 2019 年調査では 69.3%に増加しており、安全にかかわる装備の普及、消費者のニーズはさらに高まっていると言える。
- 安全装備 4 種は、いずれも装備ありの車両の方が装備なしの車両よりも、車両に対する品質・信頼性評価が高いが、装備の操作性に不具合を感じた場合のユーザーの車両の品質・信頼性評価は、装備なしの車両よりも低くなる。例えば「衝突回避/警告システム」の場合、装備車両の平均評価は 7.75 ポイント(10 段階評価の平

均)、非装備車両の平均評価は 7.17 ポイントだが、装備車両保有者の中で操作性に不具合を経験したユーザーの評価は 6.54 ポイントまで低下する。また操作性に不具合を経験したユーザーの同メーカー再購入意向率は 75.4%、業界平均 81.0%に比べても低い意向となる。

J.D. パワー オートモーティブ部門シニアディレクター 川橋 敦は、本調査結果に対し次の様にコメントしている。「安全装備や新技術の装備率が高まり、ユーザーの期待や関心も高い。これらの機能を装備することは車両の品質・信頼性評価を高めるが、設定のしづらさなど操作性に不具合を感じると車両評価は著しく低下し、同ブランドの再購入意向にも影響を及ぼす。顧客視点でユーザビリティを改善させることが、ユーザーの装備に対する信頼感を高め、商品性向上に繋がるといえる。」

J.D. パワー 2019 年 日本自動車初期品質調査の総合ランキングは下記の通り。

【ブランドランキング】

<総合>	ダイハツ (58PP100)
<ラグジュリーブランド>	レクサス (60PP100)

【セグメント別ランキング】

<軽自動車セグメント>	ダイハツ キャスト、ダイハツ ミラ トコット (同率 1 位)
<コンパクトセグメント>	トヨタ アクア
<ミッドサイズセグメント>	日産 リーフ
<ミニバンセグメント>	ホンダ ステップワゴン

《J.D. パワー 2019 年 日本自動車初期品質調査SM概要》

年に一回、新車購入後 2～9 カ月のユーザーを対象に、所有する自動車の不具合経験についての評価を 8 分野 233 項目で聴取。自動車の初期品質に関するユーザー評価を明らかにする調査。今年で 9 回目の実施となる。

■実施期間：2019 年 5 月～6 月	■調査方法：インターネット
■調査対象：新車購入後 2～9 ヶ月経過したユーザー	■回答者数：21,728 人

8 分野は次の通り：

「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」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。

*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。

【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トメサ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、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～

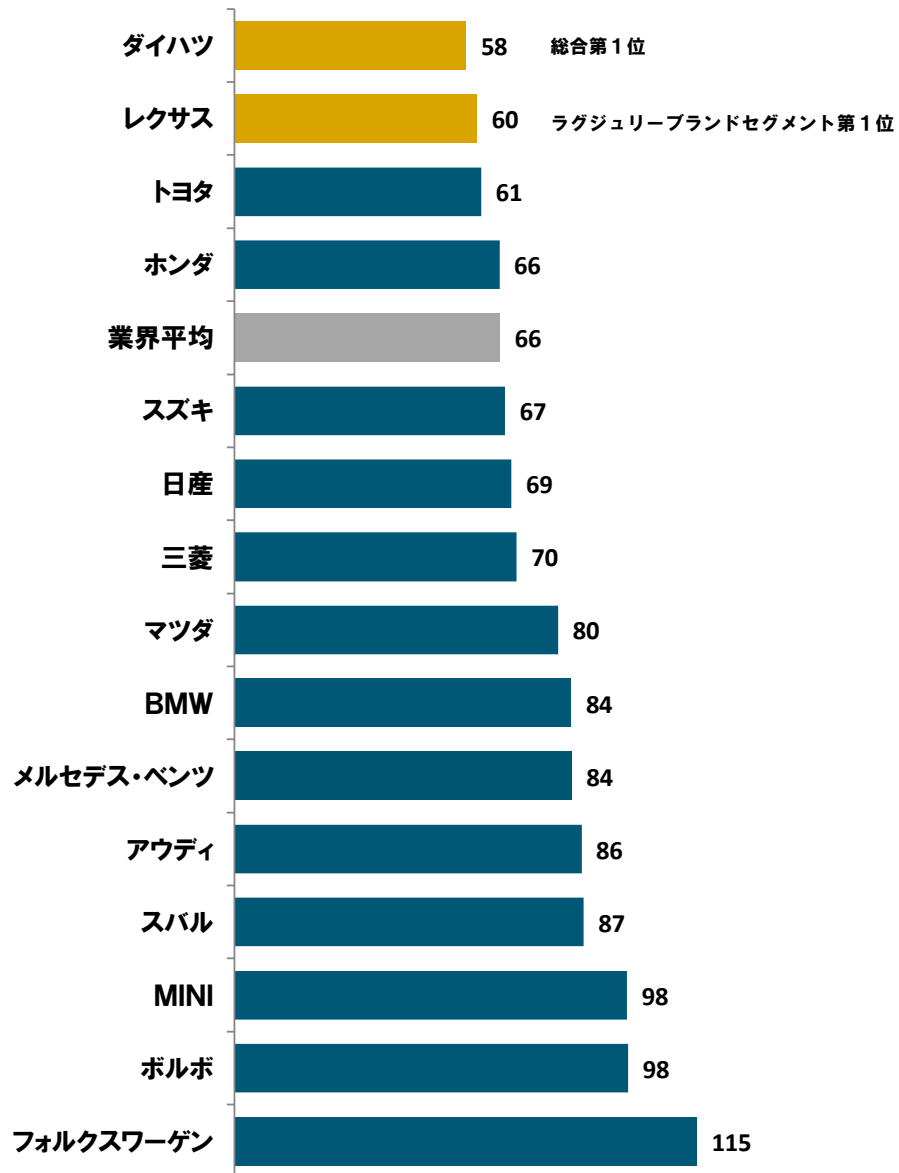
日本自動車初期品質調査 IQS（8月）	日本自動車セールス満足度調査 SSI（8月）
日本自動車サービス満足度調査 CSI（8月）	日本新車購入意向者調査 NVIS（9月）
日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月）	日本自動車耐久品質調査 VDS（10月）
日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査＜純正ナビ／市販ナビ＞（10月）	
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11月）	
日本大型／小型トラック顧客満足度調査（12月）	

J.D. パワー

2019年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング

Problems per 100 Vehicles (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 2019 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。

J.D. パワー

2019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

軽自動車

同率1位: **ダイハツ キャスト**
同率1位: **ダイハツ ミラトコット**
ホンダ N-WGN
スズキ スペーシア

コンパクト

第1位: **トヨタ アクア**
トヨタ パッソ
ダイハツ トール

ミッドサイズ

第1位: **日産 リーフ**
ホンダ ヴェゼル
トヨタ カローラ

ミニバン

第1位: **ホンダ ステップワゴン**
トヨタ エスクァイア
ホンダ フリード

注) ラージセグメントは対象モデルが不十分なため、ランキング公表対象外

出典: J.D. パワー 2019 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。