

2021年12月1日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年日本自動車耐久品質調査SM

～レクサス、トヨタが耐久品質トップ2～

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、**J.D. パワー2021 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。

本調査では、新車購入後 36～53 ヶ月経過したユーザーを対象に 8 分野*177 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。

*「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

2021 年のスコア概要は下記の通り：

- 2021 年調査の業界平均は 57PP100(車両 100 台当たり 57 箇所の不具合指摘数)となった。不具合指摘数は前年より -5 pt 減少した。
- ランキング対象 13 ブランド中、最も不具合指摘が少なかったのはレクサス(34PP100)であった。レクサスは同年の J.D. パワー 日本自動車初期品質調査SM(IQS)、J.D. パワー 日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SMに続き、耐久品質調査においてもトップ評価となった。一方、マスマーケットブランドの中では、トヨタ(51PP100)の不具合指摘が最も少なかった。

2021 年調査の主なファインディングは下記の通り：

海外ブランドの耐久品質改善が進む

国内ブランドの平均不具合指摘数は 56PP100、海外ブランドは 75PP100 であり、海外ブランドの不具合指摘数は国内ブランドよりも多い。しかし、3 年間の推移として見た場合、国内ブランドは 2018 年から -18pt だったのに対し、海外ブランドは 2018 年に比べ -35pt 減少しており、海外ブランドが急速に耐久品質を改善しつつあることが明らかとなった。

過去 3 年間の推移ではエンジン/トランスミッション分野、外装分野の不具合指摘数が特に減少

過去 3 年間、特に不具合指摘が減った分野は「エンジン/トランスミッション」7.2PP100(2018 年比 -4.6pt)や「外装」10.0PP100(2018 年比、-4.5pt)である。「エンジン/トランスミッション」については、「AT/CVT の変速中のもたつき/シフトタイミングが悪い」、「アイドルストップ（自動エンジン停止/再始動）機能の不具合」、「燃費が悪すぎる」等の不具合指摘減少が目立っている。

J.D. パワー 2021 年日本自動車耐久品質調査、各部門の No.1 を発表

【ブランドランキング】

総合第 1 位：	レクサス
マスマーケット第 1 位：	トヨタ

【セグメントアワード】（本年より車両セグメントを変更）

軽セダン第 1 位：	ダイハツ ミライース
軽ハイトワゴン第 1 位：	ホンダ N-ONE
軽スーパーハイトワゴン第 1 位：	ダイハツ ムーヴキャンバス
コンパクト第 1 位：	トヨタ パッソ
ミッドサイズ第 1 位：	トヨタ カローラ
ミッドサイズ SUV 第 1 位：	トヨタ ハリアー
コンパクトミニバン第 1 位：	ダイハツ トール
ミニバン第 1 位：	トヨタ エスティマ

《J.D. パワー 2021 年日本自動車耐久品質調査SM 概要》

年に一回、新車購入後 36～53 ヶ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 177 項目で聴取。自動車の耐久品質に関するユーザー評価を明らかにする調査。今年で 7 回目の実施となる。

- 実施期間：2021 年 6 月～7 月
- 調査対象：新車購入後 36～53 ヶ月経過したユーザー（18 歳以上）
- 調査方法：インターネット調査
- 調査回答者数：19,327

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。

【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

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410/ 080-8823-7365 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：浦山（オートモーティブ部門）

Tel：03-4570-8400 E-mail：koichi.urayama@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

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。

～2021年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車セールス顧客満足度(SSI)調査: 8月

日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査: 8月

日本自動車初期品質調査 (IQS) :9月

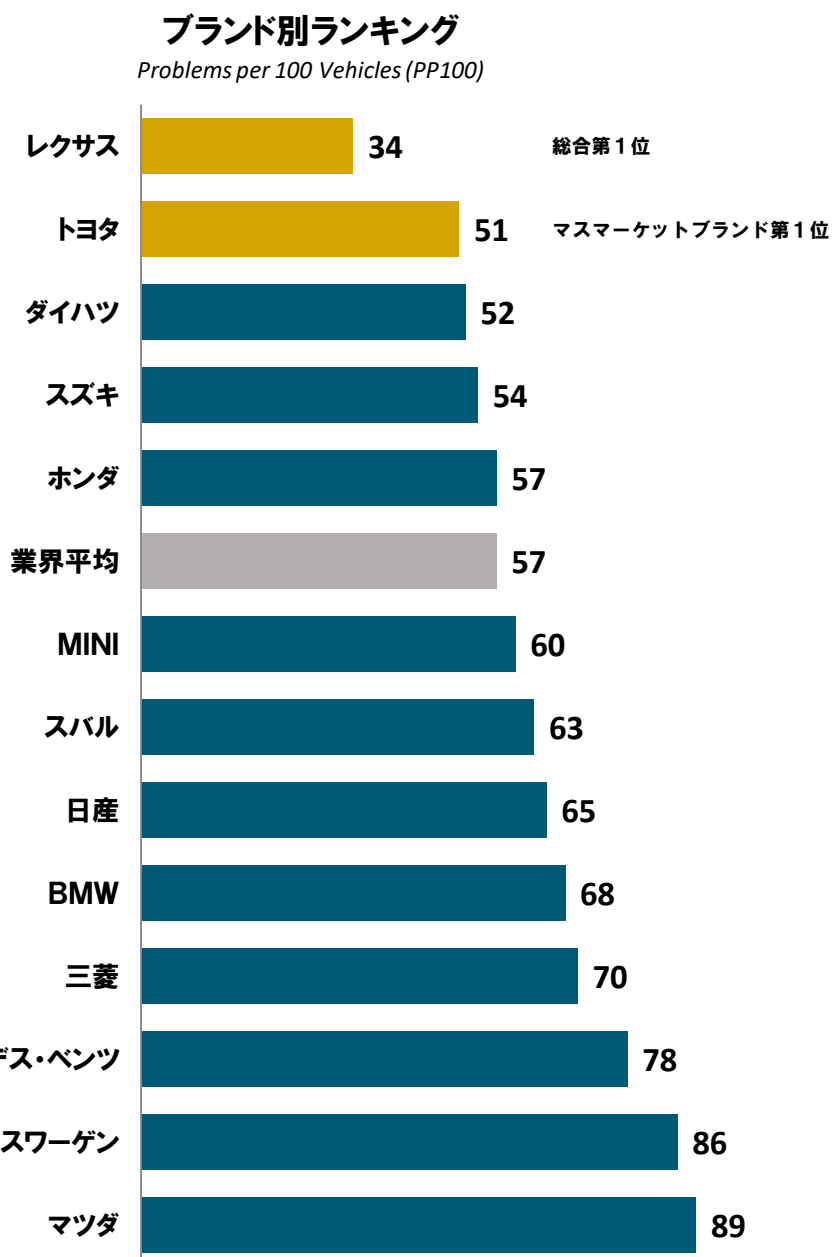
日本自動車商品魅力度(APEAL)調査 :10月

日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査 :11月

日本自動車耐久品質(VDS)調査 :12月

J.D. パワー

2021年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021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

2021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

軽セダン

第1位: ダイハツ ミライース
スズキ アルト
スズキ ラパン

ミッドサイズ

第1位: トヨタ カローラ
トヨタ プリウス
日産 リーフ

軽ハイトワゴン

第1位: ホンダ N-ONE
スズキ ワゴンR
ホンダ N-WGN ※同点
日産 デイズ ※同点

ミッドサイズSUV

第1位: トヨタ ハリアー
トヨタ C-HR
スバル XV

軽スーパーハイトワゴン

第1位: ダイハツ ムーヴキャンバス
スズキ スペーシア
ダイハツ タント

コンパクトミニバン

第1位: ダイハツ トール
トヨタ タンク
ホンダ フリード

コンパクト

第1位: トヨタ パッソ
トヨタ ヴィッツ
トヨタ アクア

ミニバン

第1位: トヨタ エスティマ
トヨタ エスクァイア
トヨタ ノア

注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021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。