

2023年11月15日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM

～総合イノベーションランキングはレクサスが初の総合1位、
マスマーケットブランドではスバルが3年連続の1位～

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 2023 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス**（Tech Experience Index、略称 TXI）**調査SM**の結果を発表した。

ブランド別総合イノベーションランキングはレクサスが初の1位

先進機能・装備の充実度と所有者の評価に基づいて算出するブランド別総合イノベーションランキングは、レクサスが初の1位となった。レクサスはこの1年で各種機能の装備率が高まり、ランキング対象14ブランド（ラグジュアリー、マスマーケットブランドを合わせて）の中で最も先進機能・装備が充実し、かつ利用者評価も最も高いブランドであった。

先進機能・装備の普及は継続的に進み、車両の先進化、高機能化が進む

本年は23の先進機能・装備について調査を実施した。前年調査と比較可能な20機能・装備中、14の機能・装備で前年を上回る装備率となり、車両に装備される先進技術・装備の種類や数は年々増えていることが確認された。

装備率が高いのは、「車載ドライブレコーダー」（70%）、「後退時衝突被害軽減ブレーキ」（41%）、「自動運転支援」（36%）などである。また、前年に比べて装備率の増加幅が大きかったのは、「リアシートリマインダー」（2022年：4%→2023年：8%）、「アクティブレーンチェンジアシスト」（2022年：1%→2023年：4%）、「フロントクロスストラフィックワーニング」（2022年：1%→2023年：4%）などであった。

性能や操作性が不完全な先進機能・装備は次回の装備意向も低調

前年調査と比較可能な14の機能・装備に関する利用時の不具合指摘数平均は13.3PP100であった（車両100台当たり13.3箇所の不具合指摘数）。前年の11.9PP100に比べ増加しており、これは先進機能・装備を利用する上での不具合経験が増えていることを示している。

本年調査において特に不具合指摘数が多かった機能・装備は、「ジェスチャーコントロール」（55.9PP100）、「顔認証」（36.5PP100）、「ダイレクトドライバーモニタリング」（23.4PP100）などである。これらの機能・装備は、次回購入車両への再装備意向が低く、「必ず欲しい」と回答する割合は「ジェスチャーコントロール」で6%、「顔認証」と「ダイレクトドライバーモニタリング」は18%だった。機能の改善あるいは装備要否の見直しが必要である。

若い年代を中心に、車載ナビからスマートフォンミラーリングへの機能置換が始まっている

J.D. パワーが実施した別調査、J.D. パワー 2023 年日本自動車商品魅力度（Automotive Performance, Execution and Layout、略称 APEAL）調査SMにおいて、ナビゲーション機能を利用する場合に好んで使うシステムを質問したところ、「車載ナビゲーションシステム」と回答する割合が79%と大半であった。ただし、この割合は徐々に減っており

(2021年：82%、2022年：81%、2023年：79%)、代わって「Android Auto/Apple CarPlay」と回答する割合が増加している(2021年：3%、2022年：5%、2023年：7%)。

この傾向は39歳以下の年代層で更に顕著で、車載ナビゲーションシステムの使用率は2021年から2023年の2年間で75%から68%に減少し、Android Auto/Apple CarPlayの使用率が6%から13%に増加している。アメリカで2023年8月に発表した同調査^{*1}では、車載ナビゲーションシステムの使用率は43%、Android Auto/Apple CarPlayの使用率は44%となり、スマートフォンミラーリングシフトは日本に比べ大きく進んでいる。日本においてもアメリカ同様にスマートフォンミラーリングへの移行が進むのか、今後のトレンドが注目される。

^{*1}: J.D. Power U.S. Automotive Performance, Execution and Layout (APEAL) StudySM

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-automotive-performance-execution-and-layout-apeal-study>

J.D. パワー 2023 年 日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM、No.1 ブランドを発表

【イノベーションブランドアワード】

総合： **レクサス**

マスマーケット： **スバル**

※なお、昨年まで発表していた先進技術カテゴリー別アワードの発表は行わない。

《J.D. パワー 2023 年 日本テクノロジーエクスペリエンス調査SM 概要》

年に一回、新車購入後2～13ヶ月経過したユーザーを対象に、自動運転支援をはじめとする各種機能・装備について、購入した新車の装備有無や利用上の不具合経験、利用評価、今後の意向等を捉えた調査。機能・装備毎の不具合経験と利用評価を元にエグゼキューションインデックスを算出。さらに、すべての機能・装備別エグゼキューションインデックスと装備普及率を元に、各ブランドがどれだけ迅速、効果的に新しい機能・装備を市場導入しているかを示す総合イノベーションインデックスを算出している。今回で3回目となる。

■実施期間：2023年5月～6月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：新車購入後2～13ヶ月経過したユーザー（18歳以上）

■調査回答者数：21,647

23の先進機能・装備は以下の通り：

<利便装備>

デジタルルームミラー、車載ドライブレコーダー、顔認証^{*}、指紋認証、グラウンドビューカメラ、ジェスチャーコントロール、リアシートリマインダー、降車時安全支援

<安全・運転支援>

自動運転支援、アクティブレーンチェンジアシスト、緊急時自動操舵支援、コーナリングスピードアシスト^{*}、ダイレクトドライバーモニタリング^{*}、フロントクロスストラフィックワーニング、リモートパーキングアシスト、後退時衝突被害軽減ブレーキ

<エネルギー／サステナビリティ>

外部給電、充電スケジュール管理^{*}、電気自動車エネルギーアシスタント、ワンペダルドライブ

<インフォテインメント／コネクティビティ>

ARディスプレイ、スマートフォンのデジタルキー、AIアシスタントを介した車外からの車両操作

^{*}印は2023年に新たに調査対象となった機能・装備

* 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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：佐々木（リサーチ部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：yuji.sasaki@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. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja>をご覧ください。

J.D. パワーでは、本調査以外にも、下記の自動車関連調査の結果を発表しています。

～2023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調査 SSI（8月）

日本自動車サービス顧客満足度調査 CSI（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調査 APEAL（10月）

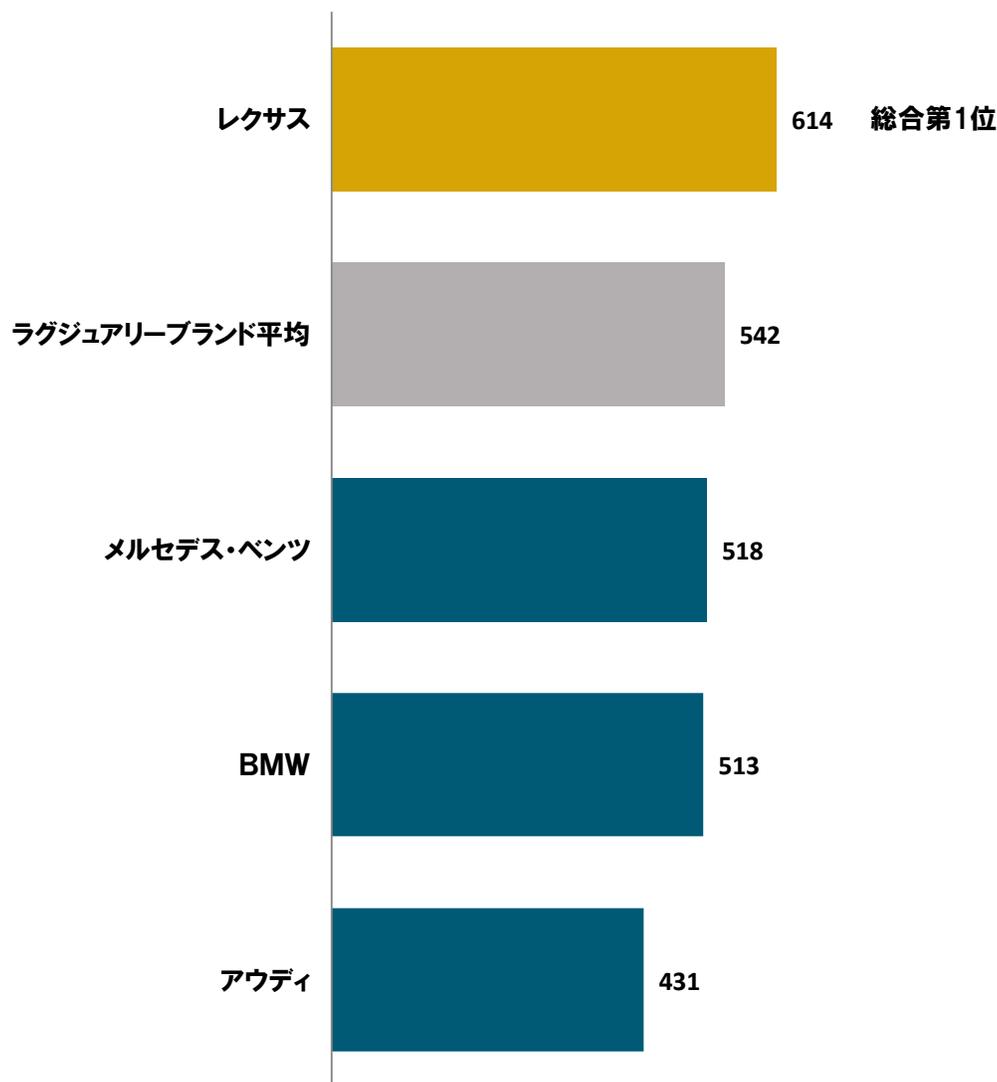
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11月）

日本EV検討意向調査 EVC（12月）

J.D. パワー 2023年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング (1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



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 2023年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

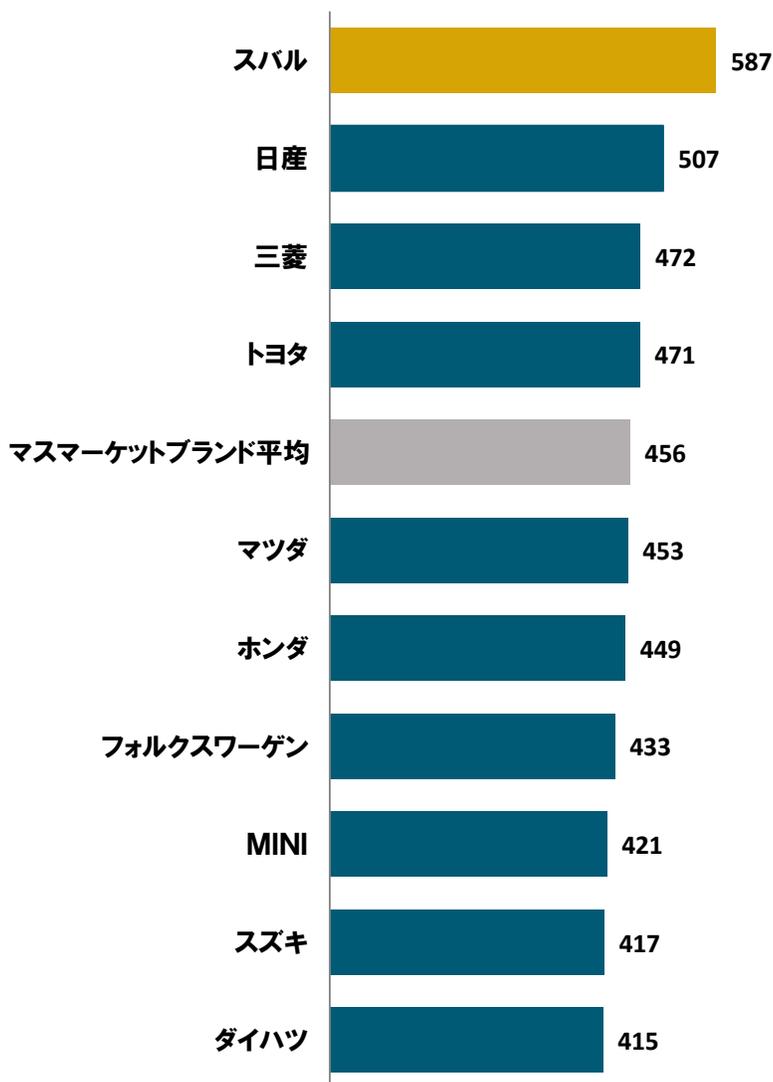
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2023年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケットブランド】



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 2023年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

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。