

2019年10月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

<市販ナビカテゴリー>

～業界全体の満足度は向上し、アルパインが8年連続第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、**2019年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<市販ナビカテゴリー>**（Japan Navigation Systems Customer Satisfaction Index StudySM - Aftermarket -）の結果を発表した。

主な調査結果は下記の通り。

- 市販ナビ全体での総合満足度平均スコアは前年比+18ポイントとなり、業界平均スコアは623ポイントだった。
- ファクター別では、スコアが高い順に、「モニター」639ポイント（前年比+23）、「デザイン・質感」636ポイント（前年比+18）、「音楽や映像関連機能・性能」624ポイント（前年比+16）、「各種機能・アプリ、サービス」619ポイント（前年比+25）、「ナビゲーション機能・性能」619ポイント（前年比+16）、「操作性」602ポイント（前年比+20）となっており、全ファクターで満足度が向上していることが確認できた。

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、本調査に対し次のようにコメントしている。「市販ナビ業界全体の顧客満足度は昨年に比べ向上した。中でも、最も評価されたモニターについては、ディスプレイの大型化や視認性向上といった各社の磨きのかかった創意工夫が見られた。その他、改善したのは Apple CarPlay 等ナビ連携アプリの使いやすさ、音声認識を含むユーザーインターフェイス、ナビゲーションの自車位置精度などである。」

顧客満足度ランキングは下記の通り。

第1位：アルパイン（694ポイント）

8年連続の第1位。全ファクターでランキング対象ブランド中、最も高い評価となった。

第2位：パイオニア（625ポイント）

第3位：パナソニック（613ポイント）

《 J.D. パワー 2019年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<市販ナビカテゴリー>概要 》

年に一回、ナビゲーションメーカーのブランド名で、自動車用品店等を通じて販売されるナビゲーションシステムを対象に、顧客満足度を聴取し明らかにする調査。今年で13回目の実施となる。

次ページに続く

- 実施期間：2019年7月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：2017年4月～2019年3月に市販ナビゲーションシステムを購入したユーザー
- 調査回答者数：2,104人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に、1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。

顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「ナビゲーション機能・性能」(27%)、「音楽や映像関連機能・性能」(19%)、「モニター」(18%)、「デザイン・質感」(17%)、「操作性」(14%)、「各種機能・アプリ、サービス」(5%)となっている(カッコ内は影響度)。

* 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タメサ）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。

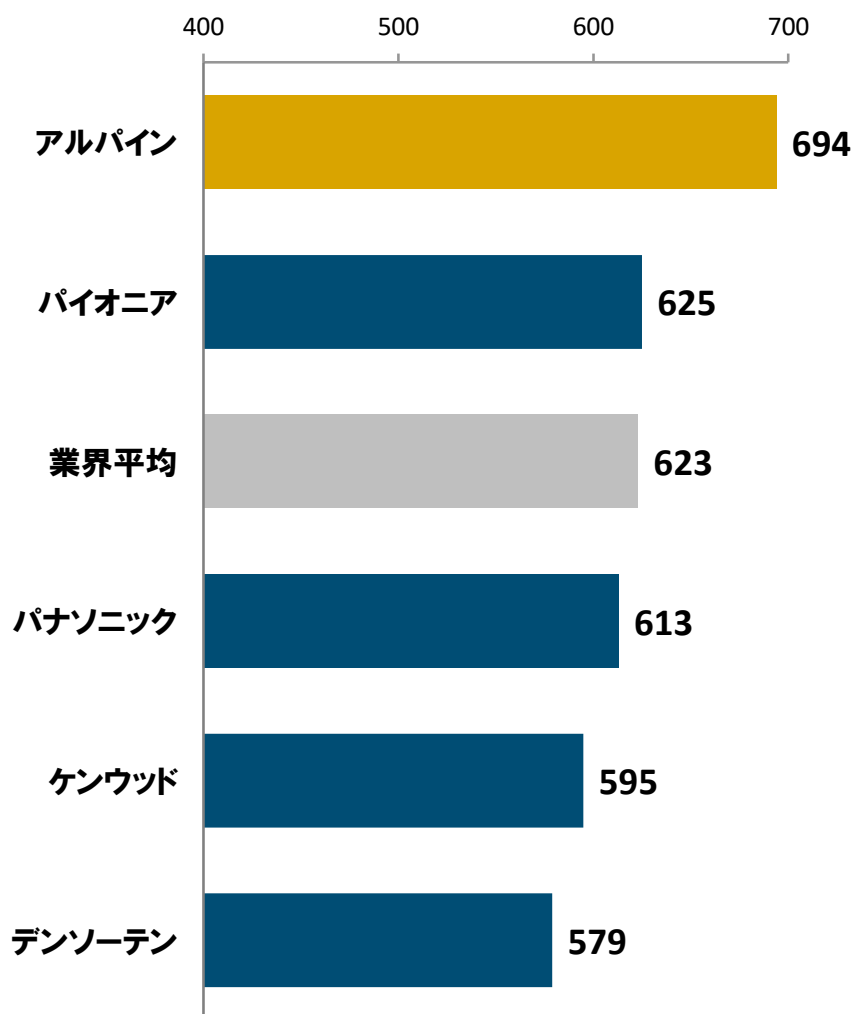
J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
＜市販ナビカテゴリー＞

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)



注) クラリオン、三菱電機は不十分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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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。