

2019年11月29日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM

～先進運転システムやコネクト関連機能の装備率、今後の意向に伸び～

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、国内では初の正式実施となる **2019 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査**（TXI: Japan Tech Experience Index Study）SM の結果を発表した。調査概要の概要は下記の通りである。

ADAS^{*1} 関連機能の装備率、コネクト関連機能の装備意向率が伸びる

本調査では、35 の機能について保有車両への装備率や次回購入車両への装備意向を聴取している。

- 全機能の中で、2017 年に実施したパイロット調査に比べて装備率が最も伸びたのは車線逸脱警告システム（レーンキープアシスト）であった。同機能は、2017 年時の業界平均装備率は 51% であったが、本年調査では 74% となり、2 年間で 23 ポイント装備率が増加した。次いで、死角モニタリング／警告システム（装備率 50%、2017 年比 +15 ポイント）、低速域衝突被害軽減ブレーキ（装備率 63%、2017 年比 +14 ポイント）の順に装備率の伸びが大きい。安心・安全に関わる ADAS^注機能の装備率がこの 2 年で急速に普及していることが明らかとなった。
- 次回購入車両への装備意向については、コネクト関連／通信サービス関連機能への関心の高まりがみられた。スマートフォン／携帯電話と車載システムのペアリング機能、ハンズフリー電話機能について、次回購入する車両に装備が欲しいとする割合はいずれも 53%、17 年の 42% に比べ 11 ポイントの伸びを示している。次いで意向の伸びがみられるのは車載システム／ナビ用アプリ（意向率 58%、2017 年比 +10 ポイント）であった。
- 今後の装備意向を年代別にみると、若い世代ほど通信サービス関連やコネクト関連機能が、年代が上がるにつれ安心・安全に関わる ADAS 関連機能の装備意向が強まる傾向がみられた。

^{*1} ADAS（Advanced Driver Assistance System）：先進運転システム

コネクト化により、車両システムのセキュリティリスクへの不安強まる

車内の技術とシステムの統合により、ハッキング等のセキュリティリスクが高まることについて考えを聴取したところ、「気にしている（気にしている／やや気にしている）」と回答する割合は 55%、2018 年の 41% に比べ 14 ポイント増加した。またこの割合は、スマートフォンによる車両の遠隔操作やミラーリング機能利用者において高い傾向がみられた。車両システムや車載機能がインターネットと接続する環境が一般化するにつれ、ユーザーのこうした懸念は今後も強まることが予想される。

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。「自動車メーカーが注力する ADAS 機能やコネクト機能について、実際の装備率やユーザーの関心が高まっていることが改めて確認された。一方で、コネクト化は車両システムのセキュリティリスクという、これまでにない不安をユーザーは感じ始めている。ADAS 機能やコネクト関連機能に関するユーザーニーズに的確に応え安心して利用できる商品や環境を提供することは自動車メーカーにとっての重要課題となっている。」

《 J.D. パワー 2019 年 日本自動車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 5～12 カ月のユーザーを対象に、自動車関連の各種先進技術等について所有する自動車の装備有無、利用状況、今後の意向などを捉える調査。正式な実施は本年初となる。

■実施期間：2019 年 8 月

■調査方法：インターネット

■調査対象：新車購入後 5～12 ヶ月経過したユーザー

■回答者数：4,194 人

*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）