

2020年9月17日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年日本自動車商品魅力度調査SM

～ホンダが2セグメントで首位～

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、**2020 年日本自動車商品魅力度**（Automotive Performance, Execution and Layout、略称 APEAL）**調査SM**の結果を発表した。

本調査は、新車購入後2～9ヶ月経過したユーザーを対象に10カテゴリー*1 77項目でユーザーが実際に所有しているモデルについての評価を聴取するものである。その結果を元に、商品魅力度を示す総合 APEAL(1,000ポイント満点)を算出している。

*1 「外装」「内装」「収納とスペース」「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」「運転性能」「エンジン/トランスミッション」「視認性と運転安全性」「燃費」

過去6年で商品魅力度とブランドロイヤルティが向上

- 本年調査の業界平均スコアは657ポイントで、前年の645ポイントから+12ポイント向上した。現在の調査項目設計の初年である2014年の622ポイントに比べ、6年間で+35ポイント向上し、2014年以降で最も高い評価となった。
- また「同じメーカー（ブランド）の車を買いたい」とするブランド再購入意向は82%で、2014年の68%に比べ+14ポイント向上している。過去6年で自動車の魅力度は向上し、ブランドに対する顧客ロイヤルティも向上していることが明らかになった。

ラグジュアリーブランドとマスマーケットブランドの格差、依然大きく

- ラグジュアリーブランドの業界平均は739ポイント（2014年の711から+28ポイント）、対してマスマーケットブランドの業界平均スコアは653ポイント（2014年の619ポイントから+34ポイント）で、ブランドセグメント間の差は縮小しているものの、依然として商品の魅力度における輸入車を中心とした高級車（レクサスを含む）とマスマーケットブランドとの評価差は大きい。

燃費評価において、プラグインハイブリッドが初めてディーゼルエンジンを上回る

- 「燃費（燃費や航続距離）」における魅力度評価をエンジンタイプ別にみると、2014年から2019年まではディーゼルエンジンが最も高い評価だったが、初めてプラグインハイブリッドがそれを上回った。プラグインハイブリッドのスコアは783ポイントで、2014年の701ポイントから+82ポイントも向上している。
- 同様に電気自動車についても637ポイントで、2014年の552ポイントから+85ポイントも向上している。本格的な電動化時代に向けて、プラグインハイブリッドや電気自動車の性能改善が着実に進んでいると言えそうである。

J.D. パワー オートモーティブ部門 シニア ディレクター 浦山浩一は、調査結果に対し次の様にコメントしている。「業界の長年に渡る品質改善への取り組みが評価され、商品の魅力度が高まり、ブランドへのロイヤルティも強まる傾向もみられる。しかし、これは多くのブランドに共通した傾向であり、競合との差別化を図る魅力的なクルマ創りが難しくなったともいえる。コネクト、電動化、運転支援技術といった機能や性能が多様化する中、どのような商品や機能が顧客層、ターゲット層に求められるのかを見極め、商品力に磨きをかけるための一層の取り組みが必要である。ユーザー評価の重要性がこれまで以上に増している中、J.D. パワーでは来年、魅力度調査の大幅リニューアルを行い、更に有益な情報提供を行っていく予定である。」

J.D. パワー 2020 年 日本自動車商品魅力度調査 No.1 評価ブランド、モデルを発表

【ブランドランキング】

<総合>	BMW
<マスマーケットブランド>	MINI

【セグメント別ランキング】

<軽自動車セグメント>	ダイハツ ムーブキャンバス、ホンダ N-BOX (同点 1 位)
<コンパクトセグメント>	ホンダ フィット
<ミッドサイズセグメント>	レクサス UX
<ミニバンセグメント>	トヨタ アルファード

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車商品魅力度調査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、所有する自動車の性能やデザインといった商品魅力について 10 分野^{*1}77 項目で聴取。商品魅力度に関するユーザーの評価を明らかにする調査。今年で 10 回目の実施となる。ユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で商品魅力度スコアを算出。

- | | |
|----------------------------|----------------|
| ■実施期間：2020 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：19,435 人 |

*1 10 分野は次の通り：「外装」「内装」「収納とスペース」「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」「運転性能」「エンジン/トランスミッション」「視認性と運転安全性」「燃費」

*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。

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 E-mail: release@jdpa.com

調査レポートに関するお問い合わせ：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、アドバイザリーサービス、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。

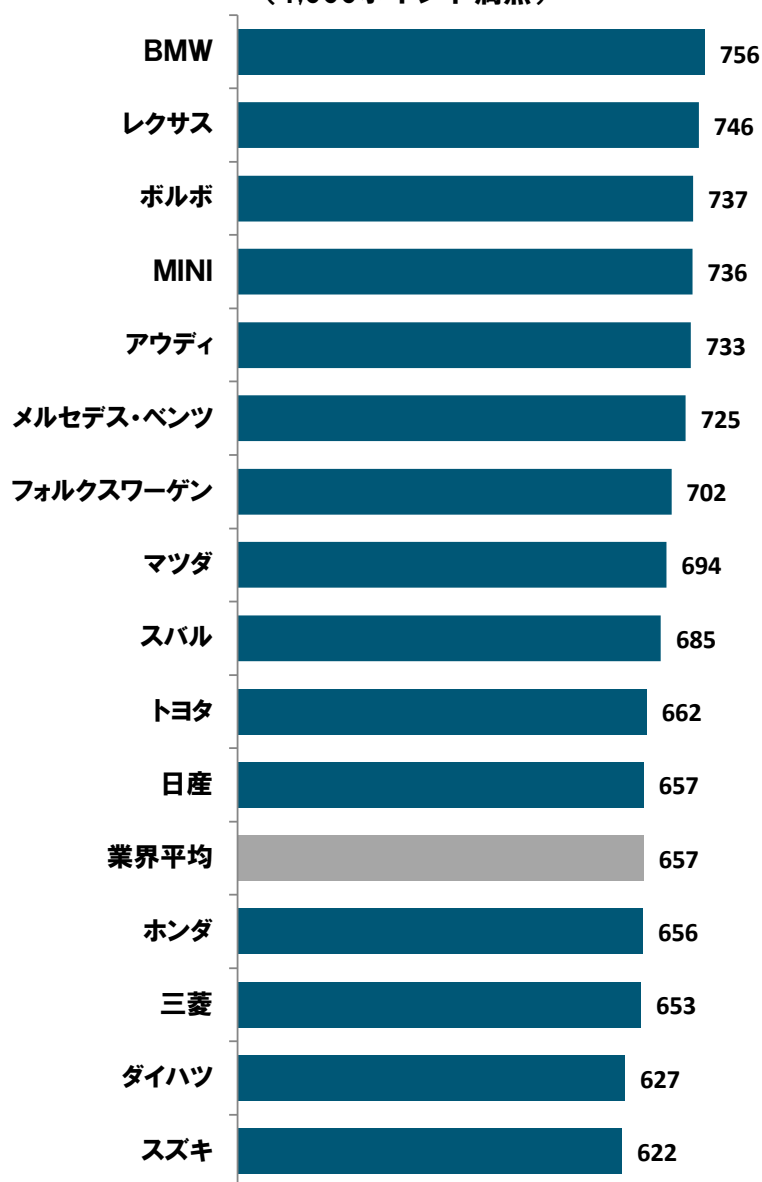
J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2020 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）	日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9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）	
日本自動車耐久品質調査 VDS（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）	

J.D. パワー 2020年日本自動車商品魅力度（APEAL）調査SM

ブランド別ランキング （1,000ポイント満点）



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 2020年日本自動車商品魅力度（APEAL）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 2020年日本自動車商品魅力度（APEAL）調査SM

セグメント別ランキング トップ3モデル

軽自動車

同点1位: **ダイハツ ムーヴ キャンバス**

同点1位: **ホンダ N-BOX**

スズキ ラパン

ダイハツ タント

コンパクト

第1位: **ホンダ フィット**

ダイハツ ロッキー

トヨタ ヤリス

ミッドサイズ

第1位: **レクサス UX**

MINI MINI

マツダ CX-5

ミニバン

第1位: **トヨタ アルファード**

トヨタ ヴェルファイア

ホンダ オデッセイ

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 2020年日本自動車商品魅力度（APEAL）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。