

2020年10月2日  
J.D. パワー ジャパン

### J.D. パワー 2020 年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

#### <自動車メーカー純正ナビカテゴリー>

#### ～ラグジュアリーはレクサス、マスマーケットはトヨタで首位不動～

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 年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup><自動車メーカー純正ナビカテゴリー>**（Japan Navigation Systems Customer Satisfaction Index Study<sup>SM</sup> - OEM）の結果を発表した。

主な調査結果は下記の通り。

#### マスマーケットブランド間の顧客満足度スコアの差、減少傾向に

- 調査対象全ブランドの平均スコアは 1,000 点満点中 613 ポイントと、前年比+13 ポイント（2019 年は前年比+26 ポイント）で前回調査に比べ緩やかな改善だった。
- マスマーケットブランドにおける各ブランド間の総合満足度スコア差は、縮小傾向にある。

#### モニターに対する満足度が大きく改善

- 満足度を構成するファクター別にみると、「ナビゲーション機能・性能」「モニター」「音楽や映像関連機能・性能」「操作性」「デザイン・質感」「各種機能・アプリ、サービス」の 6 ファクターのうち、「モニター」が 635 ポイントと最も高く、この 2 年間で+46 ポイントと大幅に向上している。
- モニターの満足度を測る「モニターサイズのよさ」「モニター画質のよさ」「モニターの位置のよさ」のいずれにおいても高評価で、この 2 年間の改善幅も大きい。

#### 操作性に改善の余地

- 「操作性」は 590 ポイントで、全ファクターの中で最も低く、この 2 年間に於いて同じ状況である。
- 特に「メニュー構成や階層、操作方法のわかりやすさ」、「音声による操作のしやすさ」に関する評価が 10 ポイント中 5.83、5.84 ポイントと低かった。
- 年代別にみると、30 代以下では 626 ポイント、40-50 代で 586 ポイント、60 代以上で 570 ポイントと、大きなギャップが見られ、年代が上がるにつれて満足度が低くなる傾向となっている。
- 操作方法別にみると、タッチパネルおよびセンターコンソールのスイッチ類の利用経験者は、他操作方法の経験者よりも満足度が低い傾向が見られた。

## コネクテッド化が進むナビゲーションシステム

- スマートフォン接続の経験ありは62%とこの2年間で+10ポイント、車載専用通信機器<sup>\*1</sup>の装備ありは41%とこの2年間で+6ポイントだった。このことからナビゲーションシステムにおけるコネクテッド機能の利用が進んでいることが分かった。

<sup>\*1</sup> 車載専用の通信機器：自動車／ナビゲーションメーカーが提供するコネクテッドサービス（T-Connect／Nissan Connect／インターナビ／スマートループ等）を利用するために車両に搭載する専用の通信機器を指す。この機器を搭載している場合、スマートフォン等を接続していなくてもコネクテッドサービスが利用可能となる。

## セキュリティ関連装備の装着率増加、盗難防止や事故等緊急時の連絡支援機能やアプリへの関心高まる

- ドライブレコーダーの装着率は75%と、この2年間で+24ポイントだった。
- 次回購入時に求めるナビゲーションシステムにおいて、通信を使った機能・アプリ、サービス項目への関心を尋ねたところ、最も高いのは「車両盗難防止や事故等緊急時の連絡支援機能・アプリ」で38%だった。この2年間でこの機能への関心が最も高くなっている。

J.D. パワー オートモーティブ部門 マネージャー 岩倉勇人は、本調査に対し、次のようにコメントしている。

「全体としてナビゲーションシステム満足度は着実に改善していると言える。ただしモニターに関する満足度スコアは高くなる一方で、操作性に関する満足度は相対的に低い状態が続いており、一層の原因分析と改善策が必要となっている。またコネクテッド化が進む中、他社やスマートフォンとの差別化を図るためにも、引き続き、新たな付加価値の提案や魅力創出が重要となるだろう。」

総合満足度ランキングは下記の通り。

### **【ラグジュアリーブランド】**（対象5ブランド）

#### **第1位：レクサス（702ポイント）**

9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：BMW（642ポイント）

第3位：アウディ（637ポイント）

### **【マスマーケットブランド】**（対象9ブランド）

#### **第1位：トヨタ（622ポイント）**

3年連続の第1位。「ナビゲーション機能・性能」「各種機能・アプリ、サービス」「操作性」の3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：日産（619ポイント）

第3位：スバル（609ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要 》

年に一回、自動車メーカー純正のナビゲーションシステム（標準装備・メーカーオプションナビ、及び純正仕様の販売店装着オプション）を対象に、購入した自家用車の装備に対する満足度を明らかにする調査。

今年で 13 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 7 月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：2019 年 4 月～2020 年 3 月に純正ナビゲーションシステムが装備された新車を購入したユーザー

■調査回答者数：ラグジュアリーセグメント：974 人、マスマーケットセグメント：6,323 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」（23%）、「モニター」（19%）、「音楽や映像関連機能・性能」（18%）、「操作性」（17%）、「デザイン・質感」（16%）、「各種機能・アプリ、サービス」（7%）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。

【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 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：岩倉（オートモーティブ部門）

Tel: 03-4570-8400 E-mail: hayato.iwakura@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）

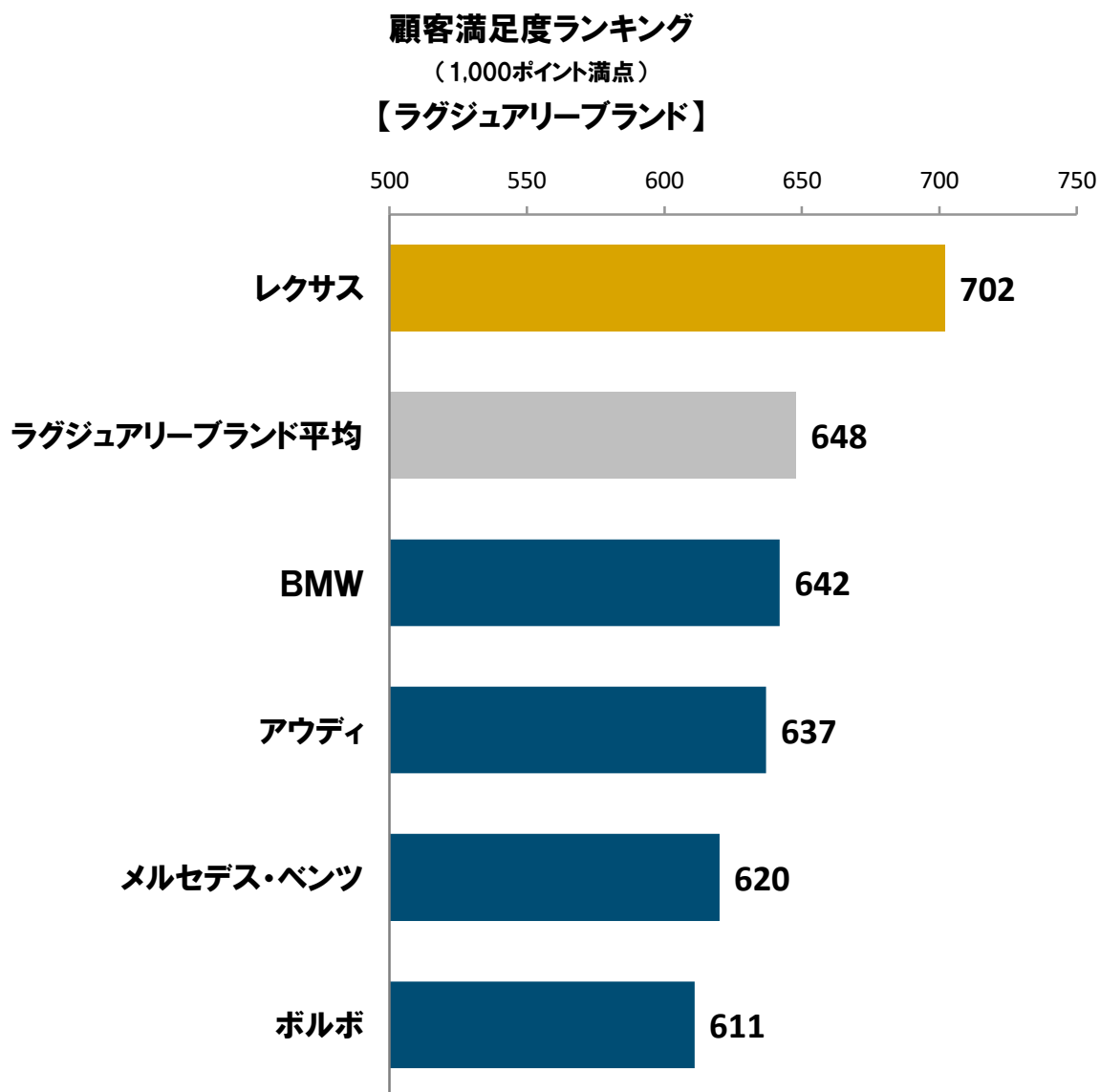
日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9 月）

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（12 月）

J.D. パワー  
2020年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞

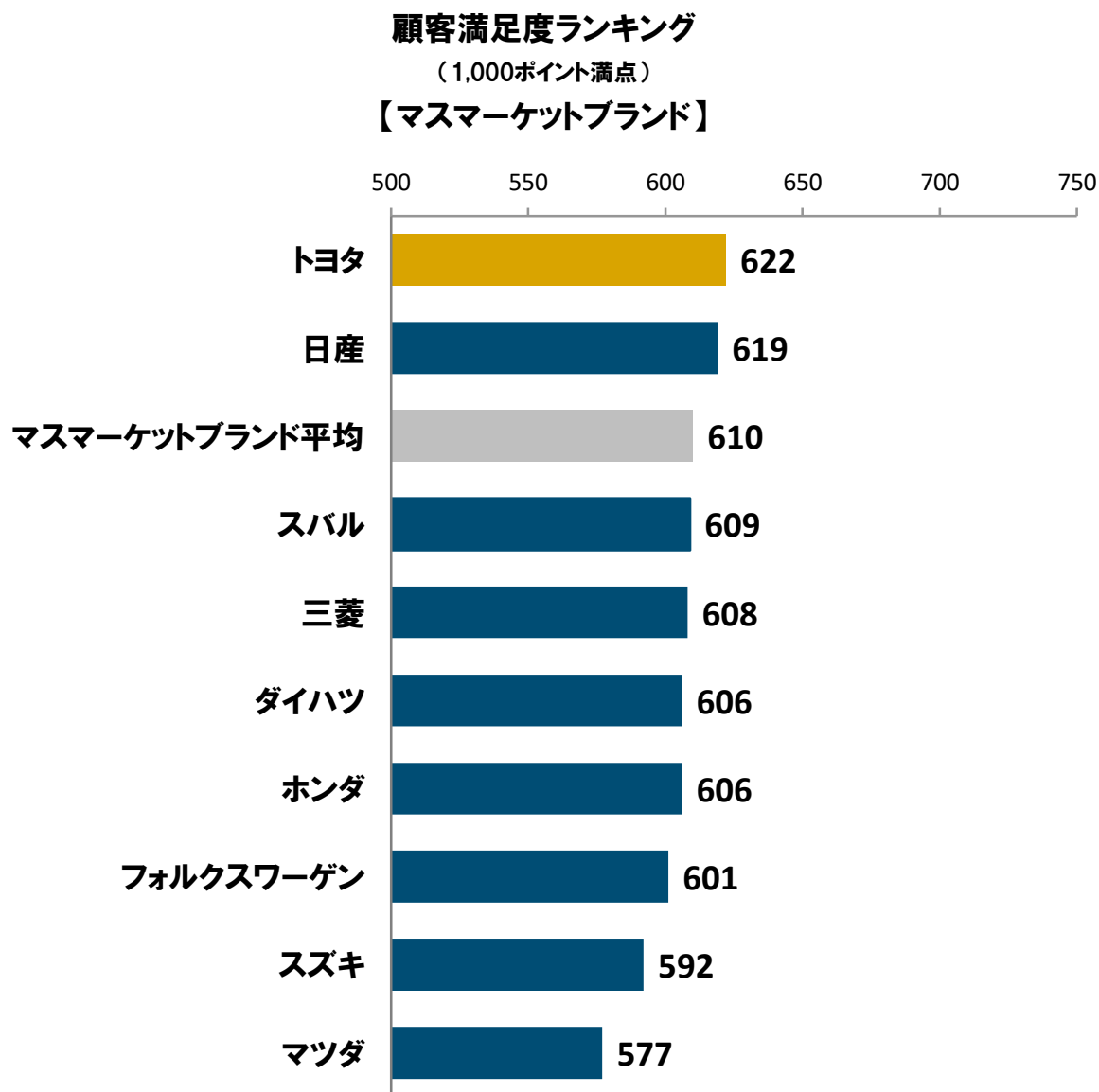


注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞

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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞



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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<sup>SM</sup>＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞

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。