

2021年9月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年日本自動車初期品質調査SM

～初期品質はレクサスがブランド総合1位、マスマーケットブランドではダイハツが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 2021 年日本自動車初期品質調査SM**（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。自動車の初期品質を捉える本調査は新車購入者を対象に年1回実施され、今回で11回目となる。

近年、自動車の初期品質としてユーザーが感じる不具合は、“壊れている／動かない”といった製造上の問題が減少し、“分かりにくい／使いにくい”といった設計上の問題が主となりつつある。また先進技術の普及やパワートレインの多様化は、ユーザーが不具合と感じる領域に変化をもたらしている。

このような市場変化に対応し、ユーザー視点の初期品質の再定義を狙うべく、今回、J.D. パワーは調査内容を全面的に刷新して調査を行った。調査結果からは、基本性能や内外装だけではなく、先進技術や情報関連装備の品質改善の重要性や、商品や機能のユーザビリティ向上の重要性が改めて浮き彫りになった。

2021年のスコアの概要は下記の通り：

- 2021年調査の業界平均は137PP100(車両100台当たり137箇所の不具合指摘数)となった。業界平均を下回る不具合指摘数となったのはランキング対象14ブランド中5ブランドであった。
- ランキング対象ブランドの中で最も不具合指摘が少なかったのはレクサス(111PP100)であった。ラグジュアリーブランドで不具合指摘数が業界平均を下回ったのはレクサスのみである。一方、マスマーケットブランドではダイハツ(120PP100)の不具合指摘数が最も少なかった。

2021年調査の主なファインディングは以下の通り。

不具合指摘が多いカテゴリーは「運転支援」と「インフォテインメント」

- 初期品質測定を行った9カテゴリーの中で不具合指摘が最も多かったのは「運転支援(23.6PP100)」、次いで「インフォテインメント(23.4PP100)」であった。走行性能や内外装よりも、運転支援技術や情報・エンターテインメント関連領域の不具合が多いことが確認された。
- 「インフォテインメント」の不具合指摘は、国内ブランドよりも、輸入ブランドで多かった。
- 「運転支援」カテゴリーの不具合項目である「車線逸脱ワーニング／レーンキープアシスト - 警告がわずらわしい(6.3PP100)」は、全221項目の中で最も不具合指摘が多い項目であった。

不具合の種類としては「分かりにくさ／使いにくさ」「性能の悪さ」が最重要課題

- 不具合の種類としては、「分かりにくい／使いにくい(48.7PP100)」関連の不具合指摘が最も多く、総不具合指摘数の35%を占めている。ユーザー視点での初期品質改善のためにはユーザビリティの改善が最重要課題といえる。

- 次いで不具合指摘が多いのは「性能が悪い(25.1PP100)」であった。この2種類の不具合指摘の合計で総不具合指摘数の半数(54%)を占めている。ユーザビリティと性能の改善が実現できれば、ユーザーの不具合指摘の半分は解消できることになる。

「インフォテインメント」「運転支援」関連の改善、若い年代からの不具合指摘低減がカギ

- 「インフォテインメント」の不具合指摘は、39歳以下層で28.4PP100、60歳以上層で19.3PP100であり、若い年代ほど不具合指摘が多かった。「運転支援」についても同様の傾向がみられた。
- 一般的に若い年代の方が情報機器に詳しく、先進技術に関する理解度も高いと考えられるが、現状はこのような層ほど「インフォテインメント」や「運転支援」は問題が多いと指摘している。ユーザーの不具合指摘低減のためには、若い年代層、あるいは高リテラシー層における不具合指摘の要因を解消するための取り組みが必要である。

ブランドスイッチ層の期待に応える機能・性能や使いやすさを備えた商品開発が望まれる

- 異なるブランドから買い替え・買い増しを行ったスイッチ層は、同じブランドから買い替え・買い増しをした継続層より多くの不具合指摘をしている。また、この傾向は年齢層が高くなるほど強まる。39歳以下のスイッチ層は総合不具合指摘数158PP100、継続層は152PP100であり、その差は6ptだったのに対し、60歳以上層ではスイッチ層143PP100、継続層119PP100と24ptの差が開いた。また60歳以上のスイッチ層は「分かりにくい／使いにくい」、「性能が悪い」関連の不具合指摘が継続層に比べ多くなる傾向がみられた。
- 社会全体として高齢化が進む中、シニア層における他社からの顧客獲得はシェア拡大のために重要な課題の一つである。そのブランドの車両の保有経験のない層からも「分かりやすく使いやすい」「性能が良い」と感じられる商品開発が望まれる。

J.D. パワー 2021 年 日本自動車初期品質調査SM、各部門の No.1 を発表

【ブランドアワード】

総合第1位：	レクサス
マスマーケット第1位：	ダイハツ

【セグメントアワード】

軽ハイトワゴン第1位：	ダイハツ キャスト
軽スーパーハイトワゴン第1位：	ダイハツ ムーブ キャンバス
コンパクト第1位：	トヨタ パッソ
コンパクト SUV 第1位：	日産 キックス
ミッドサイズ第1位：	トヨタ プリウス
ミッドサイズ SUV 第1位：	スバル XV
コンパクトミニバン第1位：	スズキ ソリオ
ミニバン第1位：	トヨタ ノア

《J.D. パワー 2021 年日本自動車初期品質調査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、所有する自動車の不具合経験を9カテゴリー221項目について聴取し、自動車の初期品質に関するユーザー評価を明らかにする調査。今年で11回目の実施となる。

9カテゴリーは以下の通り：

「外装」、「走行性能」、「装備品／コントロール／ディスプレイ（FCD）」、「運転支援」、「インフォテインメント」、「シート」、「空調」、「内装」、「パワートレイン」。

すべての不具合項目は車100台当たりの不具合指摘数（Problems Per 100 vehicles = PP100）として集計され、スコアが低いほど不具合指摘が少ない（品質が高い）ことを示す。

■実施期間：2021年5月～6月

■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）

■調査方法：インターネット調査

■調査回答者数：19,615

* 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/ 080-8823-7365 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：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。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。

～2021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（SSI）調査：8月

日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査：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（APEAL）調査：10月

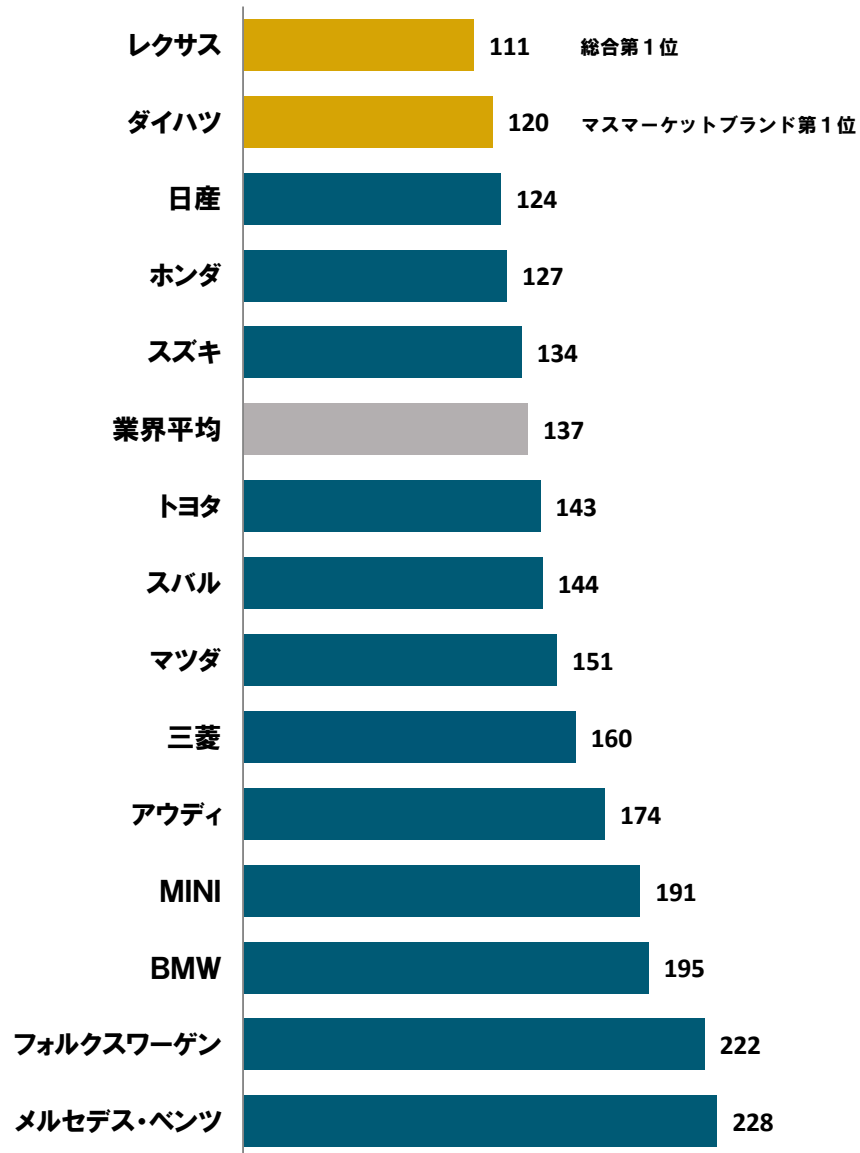
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス（TXI）調査：11月

日本自動車耐久品質（VDS）調査：12月

J.D. パワー

2021年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング
Problems per 100 Vehicles (PP100)



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 2021年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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

2021年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル

軽ハイトワゴン 第1位: ダイハツ キャスト 日産 デイズ ダイハツ ムーヴ	ミッドサイズ 第1位: トヨタ プリウス ホンダ シャトル スバル インプレッサ
軽スーパーハイトワゴン 第1位: ダイハツ ムーヴキャンバス ホンダ N-BOX 日産 ルークス	ミッドサイズSUV 第1位: スバル XV レクサス UX トヨタ ハリアー
コンパクト 第1位: トヨタ バッツ トヨタ アクア 日産 ノート	コンパクトミニバン 第1位: スズキ ソリオ ホンダ フリード トヨタ シエンタ
コンパクトSUV 第1位: 日産 キックス トヨタ ライズ ダイハツ ロッキー	ミニバン 第1位: トヨタ ノア トヨタ ヴォクシー トヨタ ヴェルファイア

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 2021年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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。