

Press Release

J.D. パワー報道資料:

改善困難な設計由来の不具合が、顧客が新車で経験する不具合の3分の2を占める

GM が、シボレー5 モデルを含む、8 モデルにおいてセグメント別ランキングで1 位
ブランド別ランキングのトップはポルシェ

※本報道資料は、日本時間 6 月 20 日午前 2 時に米国で発表された資料を翻訳したものです

米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ (2013 年 6 月 19 日) - 新車購入後 90 日以内に顧客が経験する不具合の大多数は、製造上の欠陥ではなく設計に起因している。本日デトロイト・アスレチック・クラブで行われた自動車記者協会の昼食会において発表された J.D. パワー2013 年米国自動車初期品質調査SM (IQS) によると、これら設計上の不具合は、欠陥とは異なり、ディーラーレベルで解決される可能性は非常に低い。

J.D. パワーの初期品質調査は、新車の品質を調べる業界のベンチマークの役割を果たしているが、2013 年には調査設計の変更が行われ、今日の車両の品質をより良く測定できるよう、特に新テクノロジー・機能面での強化が行われた。それに加え、27 年目となった本調査から、新車の所有者からより詳しい内容のフィードバックが得られるように変更を行った。

新車購入後 90 日以内に顧客が経験した不具合の3分の2は、正常に機能が作動しないという不具合ではなく、車両の設計に関するものであった。部品自体は設計されたとおりに作動しているが、操作の方法が分かりにくい、あるいは操作が困難である場合には、顧客はそれを不具合と見なすということである。

設計上の不具合は、故障が原因ではないため、新車購入後 90 日以内では、これらの問題を経験した顧客のわずか 9%しかディーラーに修理を依頼しておらず、そのうち不具合が解決したのは 13%に過ぎない。それに対し、製造不具合や故障を経験した顧客の場合、28%が車をディーラーに持っていき、そのうちの 42%は修理がなされている。

「自動車メーカーは何十億ドルも投資して、設計や車両の製造を行い消費者が望むテクノロジーを加えているが、時には車両の設計や搭載されているテクノロジーが、顧客のニーズとマッチしないリスクもある。」と J.D. パワーのグローバル・オートモーティブ部門バイス・プレジデントのデヴィッド・サージェントは述べ、「留意していただきたいのは、自動車メーカーは、様々なタイプの消費者にアピールする車を設計しようとしているが、大多数にとって役立つものでも、全ての人に役立つとは限らないということだ。成功しているのは、顧客が欲するテクノロジーを、全ての顧客が使いやすいと感じられるに十分な直観的方法で提供する手立てを見つけ出した自動車メーカーである。」と指摘している。

業界全体の初期品質としては、100 台当たりの不具合指摘件数 (PP100)の平均は 113 であった。¹顧客が経験する不具合の多くは、音声認識、ハンズフリー技術、携帯電話に対応させたブルートゥース、ナビゲーションシステムなどドライバー用インターフェースに関するものであることが、本調査で明らかになった。

サージェントは「購入時にセールス担当者がテクノロジーの使用方法を説明することにより軽減される問題もあるだろうし、ソフトウェアの変更により修理できる場合もある。しかしながら、顧客にとって操作が困難、理解

¹ 初期品質調査の設計変更により、2013 年の調査で得られた 100 台当たりの不具合指摘件 (PP100) のスコアは、前年のものと比較することはできない。

しにくい、または不便な場所に取り付けられているような機能は、その車に乗り続ける限り問題として残るだろう。」と述べている。

「新車をさらに充実させること、特にテクノロジー関連の機能の搭載を顧客は望み、自動車メーカー側はそれに応えようと努めている。大部分の顧客は不具合を経験することはないが、経験した顧客の場合は不満が募る。何か問題があれば短期間で買い替えのできるスマートフォンに比べれば、自動車の場合は往々にして新車に5年以上乗り続ける。このことを考えれば、それは無理もないことだ。」とサージェントは述べている。

2013 年ランキングのハイライト

ポルシェは、平均不具合指摘件数が 80PP100 で、この調査のランキング対象となった全ブランド中、第1位となった。第2位は GMC (90 PP100) で、第3位は Lexus (94 PP100) である。インフィニティ (95 PP100) とシボレー (97 PP100) がそれに続く。

26 に上るセグメント別モデルランキングでは、シボレーが5つのセグメントでアワードを受賞、ホンダ、起亜、マツダ、ポルシェは、それぞれ2つのセグメントでの受賞となった。セグメント別で受賞したシボレーのモデルは、アバランチ (同率1位)、カマロ (同率1位)、インパラ、シルバード HD、タホである。ホンダで受賞したモデルは、シビックと CRV、起亜ではソウルとスポルテージ (同率1位)、マツダでは MAZDA2 と MX-5 ミアータ、そしてポルシェではボクスターと 911 であった。

ラージ・プレミアムのセグメントでトップをとったレクサス LS は、本調査に含まれる全てのモデルの中で、平均不具合指摘件数が 59 PP100 と、最も少なかった。

その他に、アキュラ TL、ビュイック アンコール (同率1位)、キャデラック エスカレード、クライスラー タウン & カントリー、フォード マスタング (同率1位)、GMC シエラ LD (同率1位)、ヒュンダイ ジェネシス セダン、インフィニティ FX、メルセデス・ベンツ GLK クラス、日産 ムラーノ、スマート フォーツー、トヨタ カムリが、セグメント別アワードを受賞している。

プラントアワード

トヨタ カムリを製造する米国インディアナ州のトヨタのラファイエット B プラント (SIA) が、不具合指摘件数が最も少ないモデルを生産してプラチナ賞を受賞した。プラントアワードには、設計不具合は含まれず、製造不具合の平均値のみに基づいて判断される。

アジア太平洋地域では、レクサス LX およびトヨタ ランドクルーザーを製造する、トヨタの吉原 (TABC) 工場がプラントアワードのゴールド賞を受賞した。

欧州／アフリカ地域では、アウディ A4、A5、A6、A7、A8 を製造するアウディ AG のネッカーズルム (ドイツ) プラントが、プラントアワードのゴールド賞を受賞している。

2013 年の米国自動車初期品質調査は、2013 年型の自家用車、ライトトラック、マルチアクティビティ車を購入もしくはリース契約した 83,000 人以上の対象者に、購入 (またはリース) 後 90 日を経ってから調査した回答を基にしている。本調査は、233 の質問から構成され、自動車メーカーに不具合の特定を促し、車の改善に役立つ情報を提供することを目的とし、2013 年2月から5月にかけて実施された。

調査の結果は、世界中のメーカーがその生産の品質向上、そして消費者が自動車を購入する際、より良好な購入の判断材料として、幅広く活用されている。初期品質は長年、消費者の購入決定に直接影響する長期的耐久性の良き予測判断材料となることが示されている。

尚、J.D. パワー アジア・パシフィックでは 2013 年日本自動車初期品質調査SM (IQS) を 8 月 29 日 (木)、2013 年日本自動車商品魅力度 (APEAL) 調査SM を 9 月 26 日 (木) に発表する予定である。

J.D. パワーについて

米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジに本社を置く J.D. パワーは、パフォーマンス改善、ソーシャルメディア、顧客満足度に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。当社は、毎年数百万人の消費者からの回答をもとに、品質や顧客満足度に関する調査を行っている。自動車レビューと評価、自動車保険、ヘルスケア、携帯電話の評価、その他に関する詳細情報は、JDPower.com を参照のこと。J.D. パワーはマグロウヒル・フィナンシャルの一部門である。

マグロウヒル・フィナンシャルについて

マグロウヒル・フィナンシャルは国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ、マグロウヒル・コンストラクションおよびアヴィエーション・ウィークである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

J.D. パワーのメディア関係連絡先

John Tews（米国ミシガン州トロイ）：電話+1（248）-680-6218、電子メール media.relations@jdpa.com

Syvetril Perryman（米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）：電話+1（805）-418-8103、電子メール media.relations@jdpa.com

（株）J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所：東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話：03-4550-8060

F A X：03-4550-8152

e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。（株）J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。www.jdpower.com

Twitter でフォロー：[@jdpower](https://twitter.com/jdpower)

#

(3 / 3 ページ)

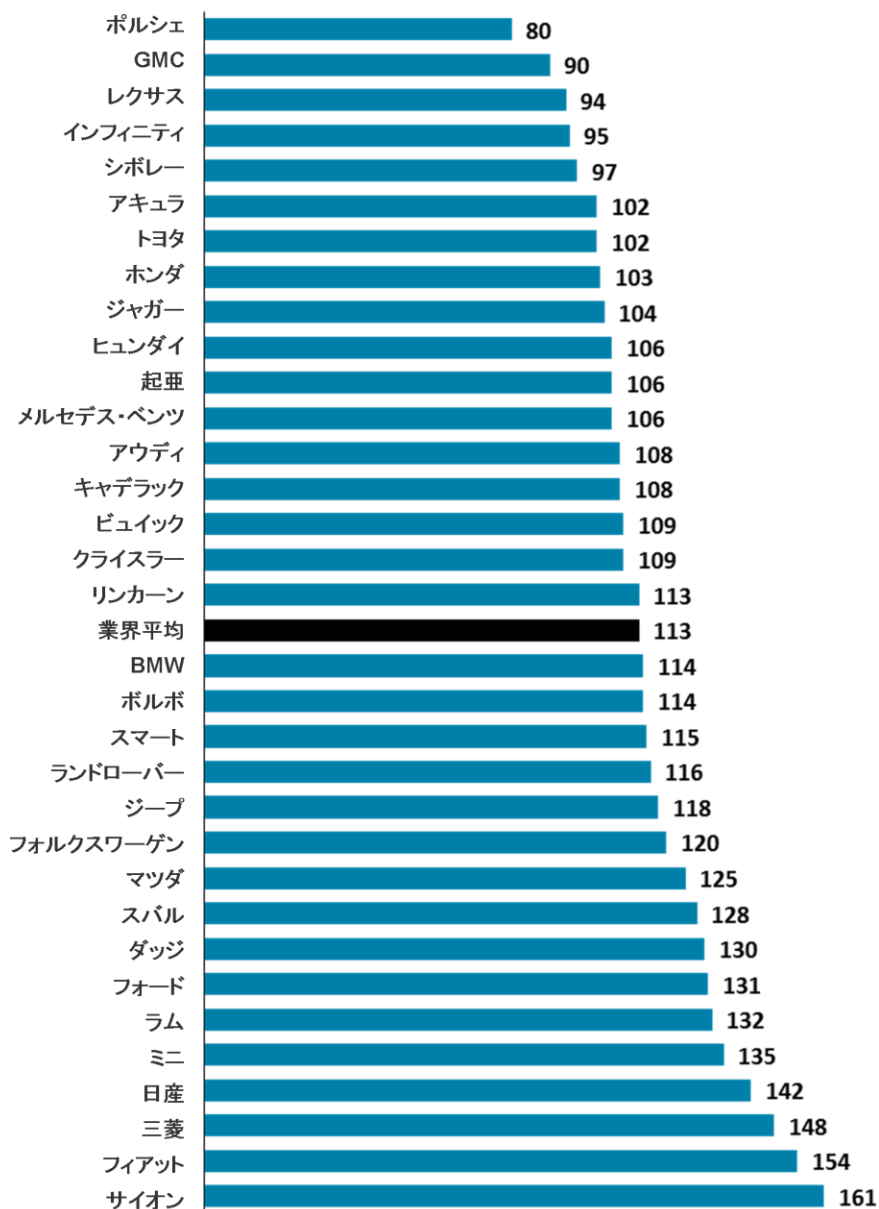
注：以下、4つの図表が続く。

J.D. パワー

2013年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

2013 年ブランド別ランキング

(100台当たりの不具合指摘件数:PP100)



出典: J.D. パワー2013年米国自動車初期品質調査SM

本報道用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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2013年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。ランキングは数値スコアに基づいており、必ずしも統計上の有意性に基づくものではありません。J.D. パワーから事前に書面による明示的同意を得ない限り、本報道用資料またはJ.D. パワーの調査結果から得た情報を広告または販促活動に使用することを禁じます。

J.D. パワー

2013年米国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 乗用車セグメント

シティー*	ミッドサイズ
第1位:スマートフォーター シボレー スパーク	第1位:トヨタ カムリ ヒュンダイ ソナタ ビュイック リーガル
サブ・コンパクト	ミッドサイズ・スポーティー*
第1位:マツダ MAZDA2 ヒュンダイ アクセント ホンダ フィット	第1位:シボレー カマロ(同率) フォード マスタング(同率)
コンパクト	ミッドサイズ・プレミアム
第1位:ホンダ シビック トヨタ カローラ ホンダ インサイト	第1位:ヒュンダイ ジェネシス セダン メルセデス・ベンツ Eクラス セダン/ワゴン ジャガー XF (同率) レクサス GS (同率)
コンパクト・スポーティー	ラージ・プレミアム
第1位:マツダ MX-5 ミアータ フォルクスワーゲン イオス フォルクスワーゲン GTI	第1位:レクサス LS アウディ A8 ボルシェ パナメーラ
コンパクト プレミアム	ミッドサイズ・プレミアム・スポーティー*
第1位:アキュラ TL インフィニティ G キャデラック CTS	第1位:ボルシェ 911
コンパクト・プレミアム・スポーティー	ラージ
第1位:ボルシェ ボクスター 日産 Z BMW Z4	第1位:シボレー インパラ ヒュンダイ アゼラ クライスラー 300シリーズ

*セグメント平均を上回るモデルが受賞モデル以外にないカテゴリー。

新車の品質性能に関する調査結果の詳細は、
www.jdpower.com/quality をご参照ください。

出典: J.D. パワー 2013年米国自動車初期品質調査SM

本報道用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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国自動車初期品質調査SM) を明記してください。ランキングは数値スコアに基づいており、必ずしも統計上の有意性に基づくものではありません。J.D. パワーから事前に書面による明示的同意を得ない限り、本報道用資料またはJ.D. パワーの調査結果から得た情報を広告または販促活動に使用することを禁じます。

J.D. パワー

2013年米国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

クロスオーバー・ユーティリティ・ビークル (CUV)、 マルチ・アクティビティ・ビークル (MPV)、バン、ピックアップ セグメント

サブ・コンパクト CUV

第1位: **ビュイック アンコール(同率)**
起亜 スポーテージ(同率)
日産 ジューク

コンパクト CUV

第1位: **ホンダ CR-V**
トヨタ FJ クルーザー
シボレー エクイノックス

コンパクト・プレミアム CUV

第1位: **メルセデス・ベンツ GLKクラス**
アウディオールロード
アキュラ RDX

コンパクト MPV*

第1位: **起亜 ソウル**
マツダ MAZDA5

ミッドサイズ CUV

第1位: **日産 ムラーノ**
ビュイック エンクレイブ
ヒュンダイ サンタフェ

ミッドサイズ・プレミアム CUV

第1位: **インフィニティ FX**
レクサス GX
ポルシェ カイエン

ミニバン*

第1位: **クライスラー タウン & カントリー**
ホンダ オデッセイ

ラージ CUV*

第1位: **シボレー タホ**
トヨタ セコイア

ラージ・プレミアム CUV

第1位: **キャデラック エスカレード**
メルセデス・ベンツ GLクラス

ラージ・ライトデューティー・ピックアップ

第1位: **シボレー アバランチ(同率)**
GMC シエラ LD(同率)
シボレー シルバラード LD

ラージ・ヘビーデューティー・ピッ クアップ*

第1位: **シボレー シルバラード HD**
GMC シエラ HD

*セグメント平均を上回るモデルが受賞モデル以外にないカテゴリー。

新車の品質性能に関する調査結果の詳細は、
www.jdpower.com/quality をご参照ください。

出典: J.D. パワー2013年米国自動車初期品質調査SM

本報道用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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2013年米国自動車初期品質調査SM)を明記してください。ランキングは数値スコアに基づいており、必ずしも統計上の有意性に基づくものではありません。J.D. パワーから事前に書面による明示的同意を得ない限り、本報道用資料またはJ.D. パワーの調査結果から得た情報を広告または販促活動に使用することを禁じます。

J.D. パワー 2013年米国自動車初期品質調査SM (IQS)

2013年プラントアワード受賞工場

(米国市場向け生産モデルが対象)

100台当たりの不具合指摘件数
(製造不具合のみ)

生産モデル

プラチナ賞

トヨタ自動車—ラファイエット B (SIA)
(米国、インディアナ州)

14

トヨタ カムリ

北米/南米*

ゼネラルモーターズ—オシャワ統合ライン
(カナダ、オンタリオ州) シルバー賞

20

シボレー エクイノックス、シボレー インパラ

ホンダ—アリストン 2
(HCM) (カナダ、オンタリオ州) ブロンズ賞

22

アキュラ MDX、アキュラ ZDX、
ホンダ シビック、ホンダ CR-V

アジア太平洋

トヨタ自動車—吉原 (TABC) (日本)
ゴールド賞

18

レクサス LX、トヨタ ランドクルーザー

トヨタ自動車—九州第2 (TMK) (日本)
シルバー賞

21

レクサス ES、IS、RX

日産—九州第1 (日本)
ブロンズ賞

23

日産 ムラーノ

日産—M-栃木第2 (日本)
ブロンズ賞

23

インフィニティ EX、FX、G、M

欧州/アフリカ

アウディ AG—ネッカーブルム (ドイツ)
ゴールド賞

23

アウディ A4、A5、A6、A7、A8

ダイムラー AG—イーストロンドン (南アフリカ)
シルバー賞

24

メルセデス・ベンツ Cクラス

ダイムラー AG—ジンデルフィンゲン第2 (ドイツ)
ブロンズ賞

25

メルセデス・ベンツ CLクラス、Sクラス

*トヨタが、初期品質において世界第1位のアセンブリ工場に与えられるプラチナ賞を受賞したため、北米/南米地域におけるゴールド賞はありません。

出典: J.D. パワー2013年米国自動車初期品質調査SM

本報道用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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国自動車初期品質調査SM) を明記してください。ランキングは数値スコアに基づいており、必ずしも統計上の有意性に基づくものではありません。J.D. パワーから事前に書面による明示的同意を得ない限り、本報道用資料またはJ.D. パワーの調査結果から得た情報を広告または販促活動に使用することを禁じます。