

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

自動車メーカー純正ナビにおける、テレマティクス（車載通信）による付加価値提供競争が再燃の兆し

ラグジュリーブランドは2年連続でレクサス、量販ブランドではスバルが初の第1位

東京：2013年10月17日—2013年J.D. パワー アジア・パシフィック日本ナビゲーションシステム顧客満足度（Navigation Systems Customer Satisfaction Index）調査＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞は今年で6回目の実施となる。尚、昨今の自動車ナビゲーションシステム市場の背景を踏まえ、評価項目および内容の改訂を行っている。

◆目的地検索/ルート検索時にストレスを感じさせない事が非常に重要◆

目的地検索/ルート検索時の不具合経験が、業界全体で満足度スコアを40ポイント以上も低下させる要因となっている。検索にかかる時間や検索方法だけでなく、検索に関わるナビゲーション自体の操作方法において不具合を経験した場合も満足度は大きく低下することがわかった。従って、ナビゲーションの主要機能である目的地検索/ルート検索時の不具合経験をより少なくする事が満足度の向上に繋がるといえる。J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモティブ部門 執行役員の本木卓は『ナビゲーションを利用する際に、如何にストレスを感じさせないスムーズな操作を提供できるかが満足度向上のカギとなる』と述べている。

◆テレマティクス（車載通信）での付加価値提供競争が再燃か◆

本年度調査では、テレマティクス対応車両でのテレマティクス使用率は2012年の25%から29%に上昇している。例えば、車両の状態を始め、ドライバーの運転行動や運転パターンなど様々な情報を蓄積することが可能となり、集めたデータをもとに、車両のメンテナンス履歴やバッテリー電圧の低下といった情報を担当ディーラーに通知するような細やかな自動車整備のサポート等は、既に各メーカーの車載システムにて提供されている。しかしながら、テレマティクス対応のナビゲーションシステムユーザーの7割以上は、テレマティクスサービスを現在利用していない。「そのようなサービスの存在を知らなかった」、「サービス内容、通信機器、料金がわからなかった」といった理由が依然多く、新車購入時の顧客へのサービス紹介、説明の強化は引き続き重要である。

一方、本調査でのスマートフォン保有率は51%と半数を超え、タブレット端末の保有率も13%みられる。また、こうした機器のナビゲーション機能（アプリ）を車内で利用/併用する者も、全体の12%に達している。自動車メーカーが提供するテレマティクスサービスは、車載ナビゲーションシステム向けだけの情報サービスにとどまらず、これらスマートフォン/タブレット/PCなど、さまざまなデバイスに対してシームレスにつながる利便性と情報サービスを提供し、ドライバーの細かなニーズに対応していくことが、他社サービスとの差別化を図る上で重要になってくるであろう。

又、本調査において非テレマティクス使用者におけるテレマティクスに対する要望として、安心・安全につながる機能の拡充が強く表れている。『将来的に車載システムは、現状のカーナビゲーションのような地図情報や音楽・映像などのインフォテインメント機能を中心としたものに加え、クルマそのものの基本走行機能に先進運転支援システム（ADAS ; Advanced Driver Assistance System）と連携するものへと進化するのであろう。既存の車載カメラやレーダーによる支援だけでなく、通信によって運転者の状態を検知、運転者に警告・警報を行う統合型システムになるものと期待される』と本木は強調する。

本調査ではナビに関する総合的な評価を4つのファクターに基づいて算出している。それらは「ナビゲーション機能*（39%）」、「モニター（19%）」、「操作性（20%）」、「音楽/映像機能（21%）」となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を基に総合満足度（1,000点満点）を算出している。

注) ナビゲーション機能*: 目的地検索/ルート探索、ルート案内、地図データの評価

2013年の総合満足度について、ラグジュリーブランドセグメント平均スコアは557ポイントとなり、レクサスが、652ポイントで第1位となった。総合満足度に影響を与えるファクターのうち、すべてのファクターにおいて昨年引き続きレクサスが同セグメントのトップ評価を得た。

量販ブランドセグメント平均スコアは522ポイントとなり、スバルが537ポイントで第1位となった。スバルは「モニター」および「音楽/映像機能」ファクターでセグメントトップ評価を得た。第2位はトヨタ(529ポイント)で、「ナビゲーション機能」及び「操作性」ファクターでセグメントトップ評価を得ている。第3位は日産で526ポイントであった。

当調査は、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ナビ*)に関する顧客満足度を総合的に分析するもので、検索・案内機能だけでなく、音楽・映像機能やテレマティクスサービスなど、車載情報機器としてのナビの評価を幅広く測定している。2011年4月から2013年3月に新車を購入した純正ナビ利用者を対象に2013年7月にインターネット調査を実施し、6,017人から回答を得た。

注) 純正仕様の販売店装着オプションナビ*: 市販ナビメーカーのマークもしくはロゴの記載が本体にないもの

日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの代表的な8つのAUTOベンチマーク調査の一つであり、他の2013年自動車関連調査は下記の日程でリリース予定である。

- ・ 自家用の乗用車(軽自動車を含む)のスタッドレスタイヤに対する評価を測定した2013年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査を本年5月に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2~9ヶ月における車両の初期品質を調査した2013年日本自動車初期品質(Initial Quality Study、略称IQS)調査を本年8月下旬に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、新車購入店の顧客満足度を測定した2013年日本自動車セールス満足度(Sales Satisfaction Index、略称SSI)調査を本年8月下旬に発表した。
- ・ 新車購入店でサービスを受けた際の顧客満足度を測定した2013年日本自動車サービス満足度(Customer Service Index、略称CSI)調査を本年9月下旬に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入後2~9ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、自動車の性能やデザインなどの商品魅力に関する評価を測定した、2013年日本自動車商品魅力度(Automotive Performance, Execution and Layout、略称APEAL)調査を本年9月下旬に発表した。
- ・ 新車に装着されたタイヤの満足度を測定した、2013年日本OEタイヤ顧客満足度(Original Equipment Tire Customer Satisfaction Index、OE-TSI)調査を本年10月初旬に発表した。
- ・ リプレスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した、2013年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査を本年10月下旬に発表する予定である。

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウエストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足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。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毎年行なっている。

<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（NYSE：MHP）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、マグロウヒル・コンストラクションである。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>

(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>

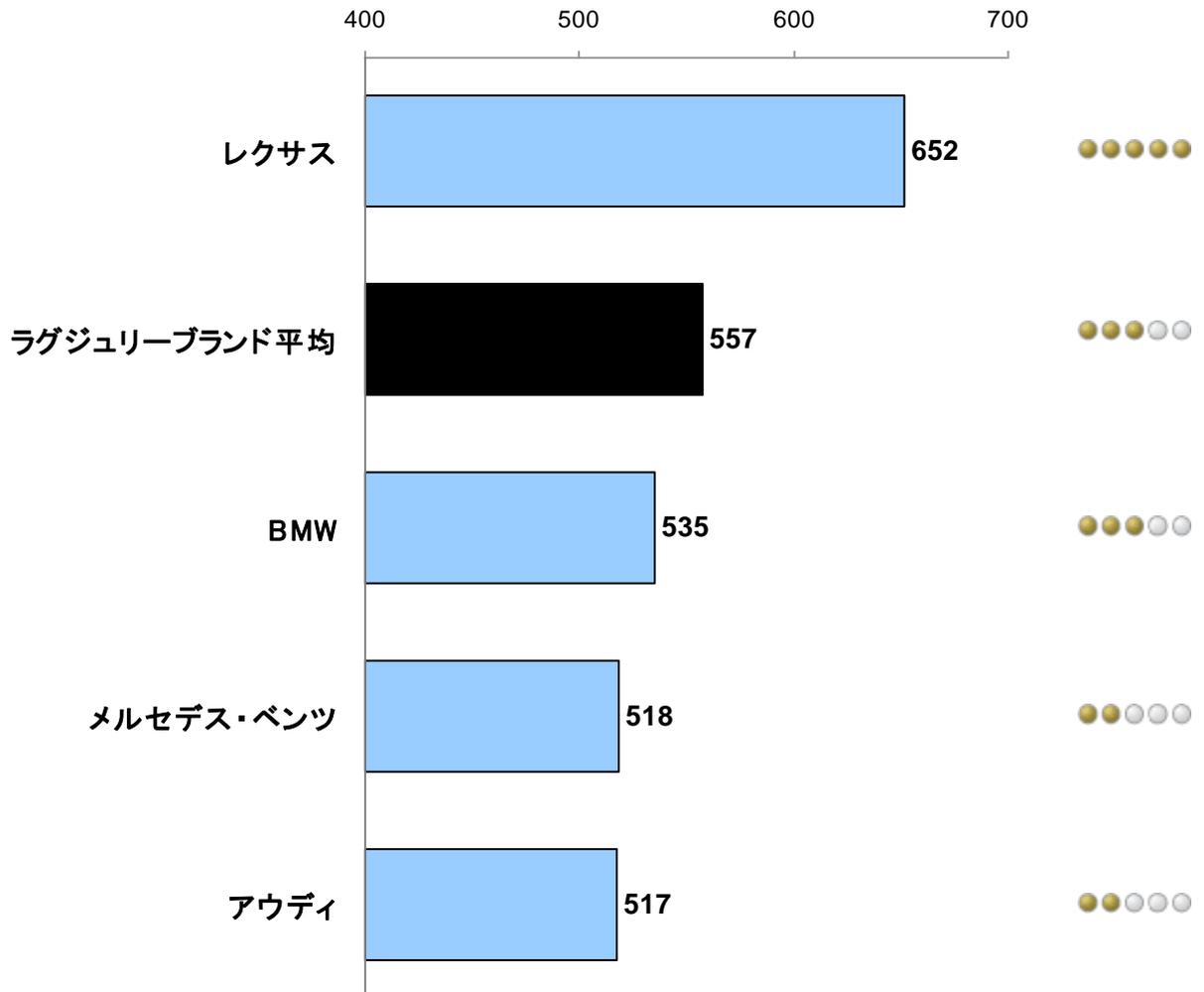
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング

＜自動車メーカー純正ナビ ラグジュリーブランドセグメント＞
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



注: サンプル数が99以下の自動車メーカーはランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

レーティングの説明	
★★★★★	ベスト
★★★★☆	ベター
★★★☆☆	アベレージ
★★☆☆☆	それ以外

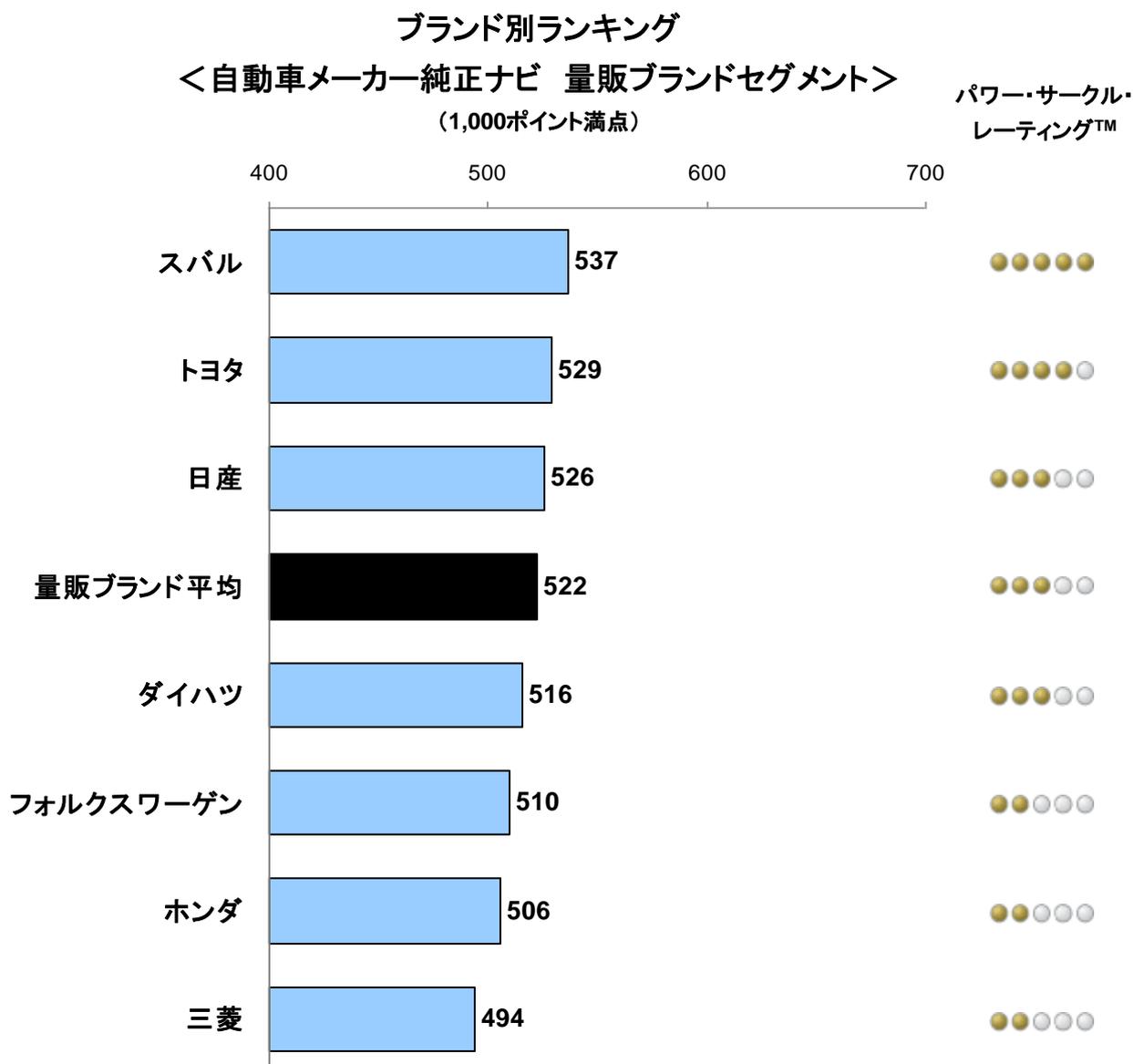
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

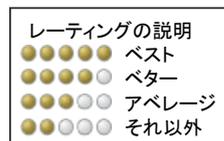
詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM



注: サンプル数が99以下の自動車メーカーはランキングに含まれていません。

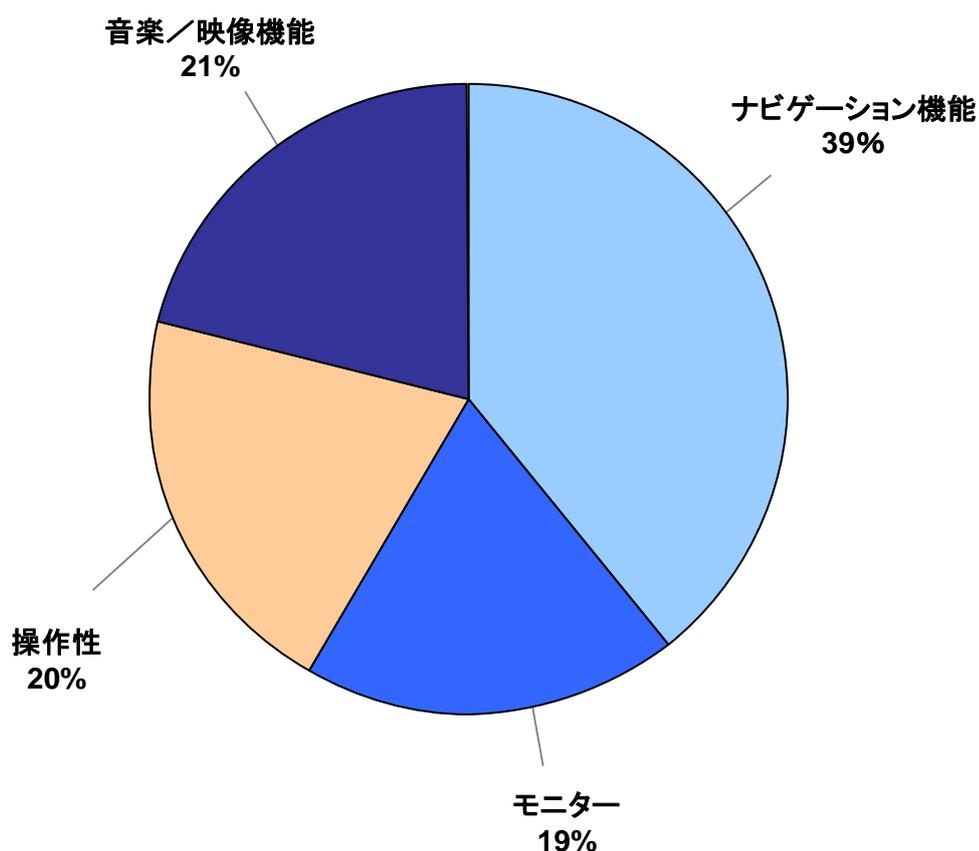
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM



本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM)を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM)を明記して下さい。