

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料： 直前装着タイヤの高評価が顧客のロイヤルティに寄与

市販夏用タイヤの顧客満足度はブリヂストンが2セグメント、ダンロップおよびミシュランがそれぞれ1セグメントで1位を受賞

東京：2013年10月31日—2013年J.D. パワー アジア・パシフィックによる日本リプレースタイヤ顧客満足度（Replacement Tire Customer Satisfaction Index）調査は、今年で5回目の実施となる。成熟化が進むタイヤマーケット、並びに昨今の自動車を取り巻く市場変遷を踏まえ、本年度調査では評価項目および内容の改訂を行っている。同時に、評価対象の車両セグメント変更も実施している。

◆直前装着タイヤの高評価が顧客のロイヤルティに寄与◆

現在装着している市販夏用タイヤの直前に装着していたタイヤへの高評価層（10点満点評価中、8点～10点）の内、業界全体で52%の顧客が、直前タイヤと同一ブランドの市販夏用タイヤを継続使用している（以下、継続ユーザー）。中評価層（10点満点評価中、5点～7点）における同一ブランド利用割合（38%）と比較して、14ポイント高い継続率となっている。また、高評価層の直前タイヤを「新車純正装着タイヤ」および「市販夏用タイヤ」別で見ると、それぞれ50%、56%と過半数以上の継続率を維持していることが分かった。一方、現在使用しているタイヤの総合満足度は、特に新車純正装着タイヤからの継続ユーザーのスコアが606ポイントと、業界全体の継続ユーザースコアの602ポイントより高い。さらに、新車純正装着タイヤからの継続ユーザーの場合、次のタイヤ購入意向について、現在使用している市販夏用タイヤと同じブランドを「必ず選ぶ」割合が12%と、現状が非継続のユーザーの同割合（7%）と比較して5ポイント高い継続意向となっている。

J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモーティブ部門 執行役員の木本卓は、『車両保有年数が伸びている現状、同じ車両に対するタイヤの履き替え回数も増加している。その為、新車純正装着タイヤから、市販夏用タイヤへの最初の履き替え経験が、以降の履き替えの際のブランドロイヤルティに大きな影響を与える。新車純正装着タイヤからの継続ユーザーをいかに醸成していくかが、顧客ベース拡大には重要』と述べている。

◆店頭での商品訴求が顧客のブランド選定を促す◆

業界全体では42%の顧客が市販夏用タイヤの購入時に複数ブランドの比較検討を行っている。現在使用しているタイヤの総合満足度を見ると、比較検討した顧客のスコアは585ポイントと、比較しなかった顧客の575ポイントと比べて10ポイント高くなっている。また、市販夏用タイヤの店頭購入者の選定理由として、「店員の勧めで」を挙げる顧客の割合は業界全体で41%と最も高くなっており、比較検討をしなかった顧客ではさらに高い45%、比較検討をした顧客においても34%となっている。『店員による推奨を含めた店頭での商品訴求が、顧客の購買プロセス上の最終決定時に重要な役割を担っており、タイヤメーカーの、販売店や代理店に対する商品知識や訴求点に関するトレーニング強化の重要性が今後ますます高まるであろう』と木本は語る。

◆不満や問題経験が顧客満足度にマイナスのインパクト◆

本調査では、「グリップ/ハンドリング性能」「乗り心地」「耐摩耗性能」の3つのファクターについて、不満や問題の経験を聴取している。車両別セグメント別の不満や問題経験割合は、ラージセグメントで23%と最も高く、軽自動車/コンパクトカーセグメントで17%と最も少ない。不満や問題経験有無はタイヤの満足度に影響を与えており、不満や問題経験が無い顧客の満足度は業界全体で592ポイントで、1件でも不満や問題を経験した顧客の満足度（544ポイント）を48ポイント上回る結果となった。

2013年ランキングのハイライト

今回ランキングが発表された4つの車両セグメント別の総合満足度ランキングは以下のようになった。

- 軽自動車/コンパクトカーセグメント：業界平均は558ポイント。ダンロップが580ポイントで初の1位となった。2位はブリヂストン(577ポイント)が続く。ダンロップは、「乗り心地」、「耐摩耗性能」、「見栄え」の3つのファクターでセグメントトップスコアとなった。
- ミッドサイズセグメント：本年度より新たに設定したセグメントであり、業界平均は598ポイント。ミシュランが1位(648ポイント)で、2位はブリヂストン(624ポイント)となった。ミシュランは、全てのファクターでセグメントトップスコアを得ている。
- ラージセグメント：本年度より新たに設定したセグメントであり、業界平均は630ポイント。ブリヂストンが1位(670ポイント)で、「見栄え」でセグメントトップスコアとなった。2位はミシュラン(667ポイント)が続き、「グリップ/ハンドリング性能」、「乗り心地」、「耐摩耗性能」の3つのファクターでセグメントトップスコアとなっている。
- ミニバンセグメント：業界平均は576ポイント。ブリヂストンが1位(601ポイント)となり、ダンロップ(600ポイント)がそれに続く。ブリヂストンは「グリップ/ハンドリング性能」、ダンロップは、「乗り心地」、「耐摩耗性能」および「見栄え」の3ファクターでセグメントトップスコアを得ている。

本調査は市販タイヤ(冬用タイヤを除く)を新品で購入後、3~14ヶ月が経過した乗用車ユーザーを対象に、市販夏用タイヤの顧客満足度を測定している。2012年6月から2013年5月の間に市販夏用タイヤを新品で購入した乗用車ユーザーに対し、2013年8月にインターネット調査を実施し、総計7,442人から回答を得た。市販夏用タイヤ(リプレスタイヤ)に関する総合的な評価を、4つの性能領域に基づいて算出している。それらは「グリップ/ハンドリング性能」、「乗り心地」、「耐摩耗性能」、「見栄え」の4つで、これらのファクターにおける、合計10項目の詳細項目の評価を基に、総合満足度(1,000ポイント満点)を算出している。

日本リプレスタイヤ顧客満足度調査は、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を行った。

- 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月上旬に発表した。
- 自動車メーカー純正ならびに市販ブランドのナビゲーションシステムの満足度を測定した、2013年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査を本年10月に発表した。

*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ェストレイク・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

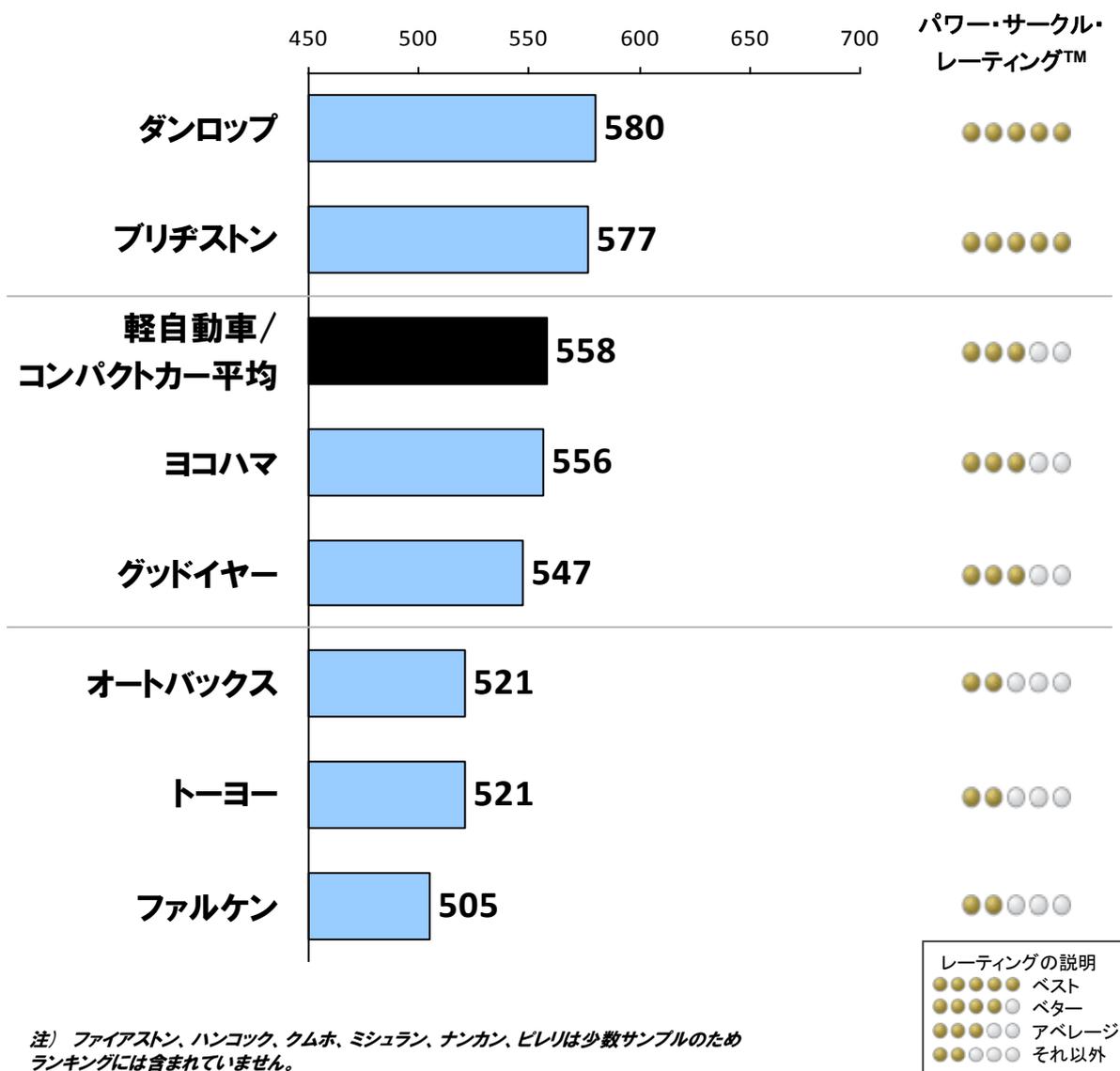
<ご注意>

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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

軽自動車/コンパクトカー セグメント



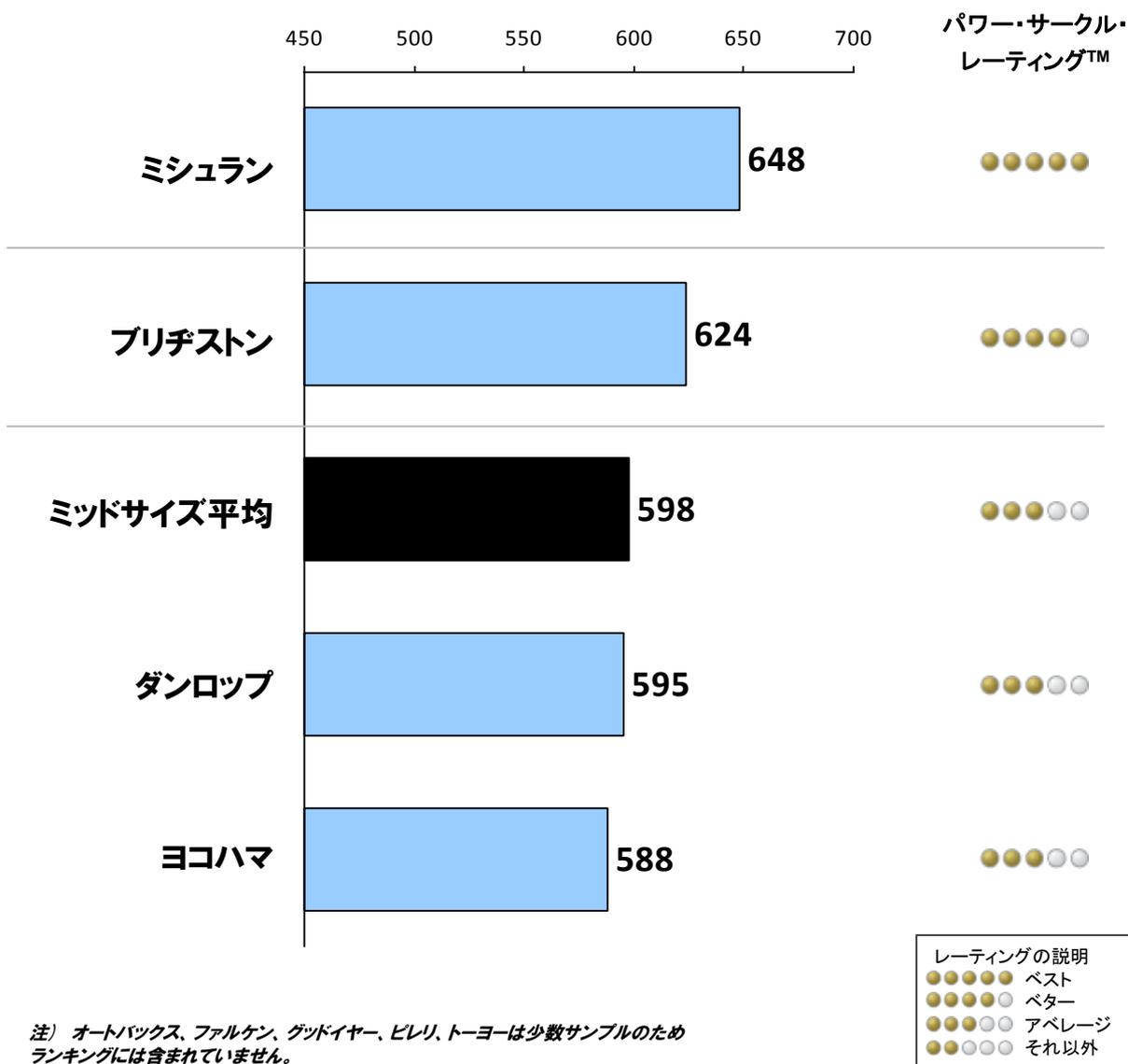
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ミッドサイズ セグメント



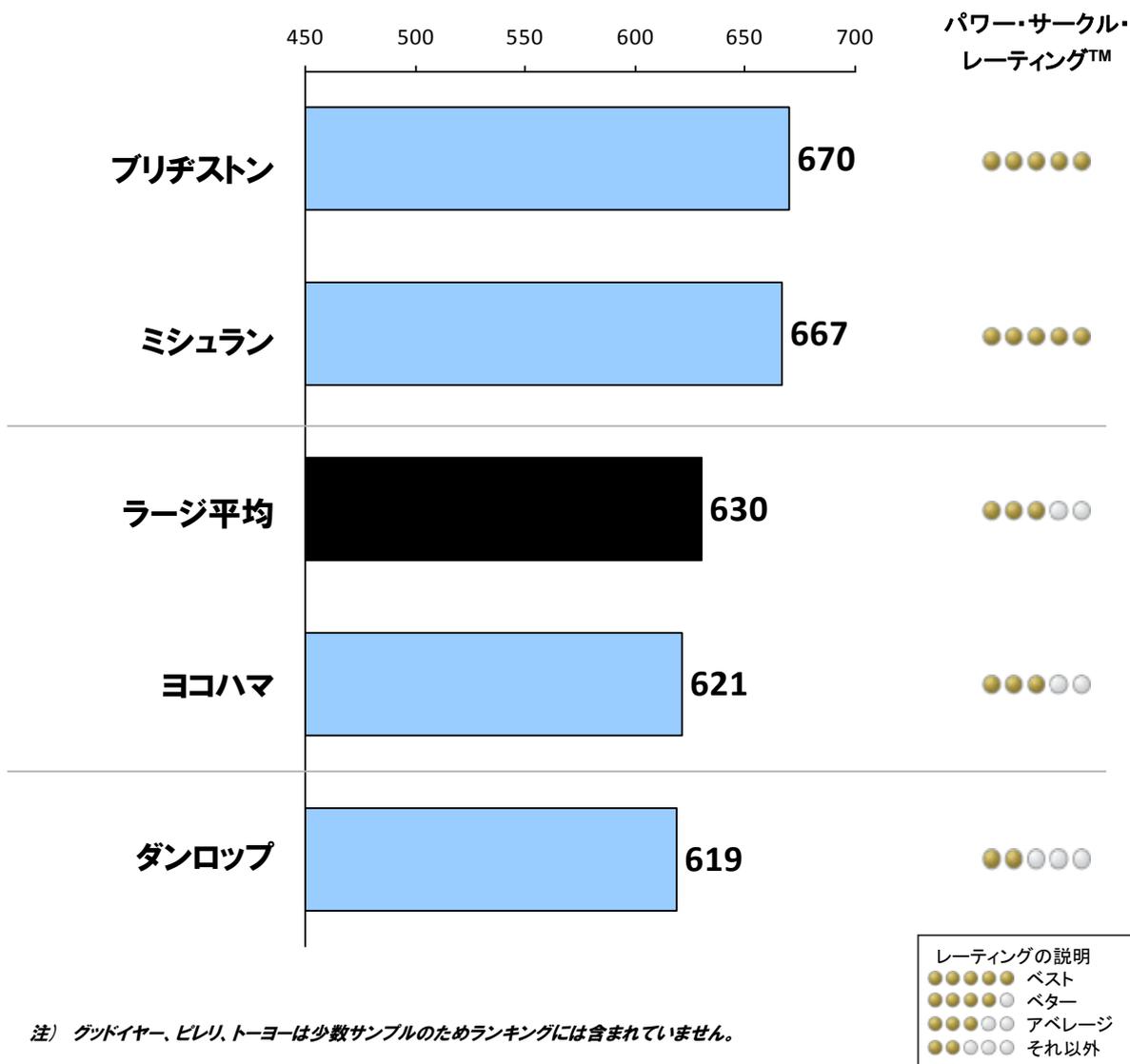
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティング™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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ラージ セグメント



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

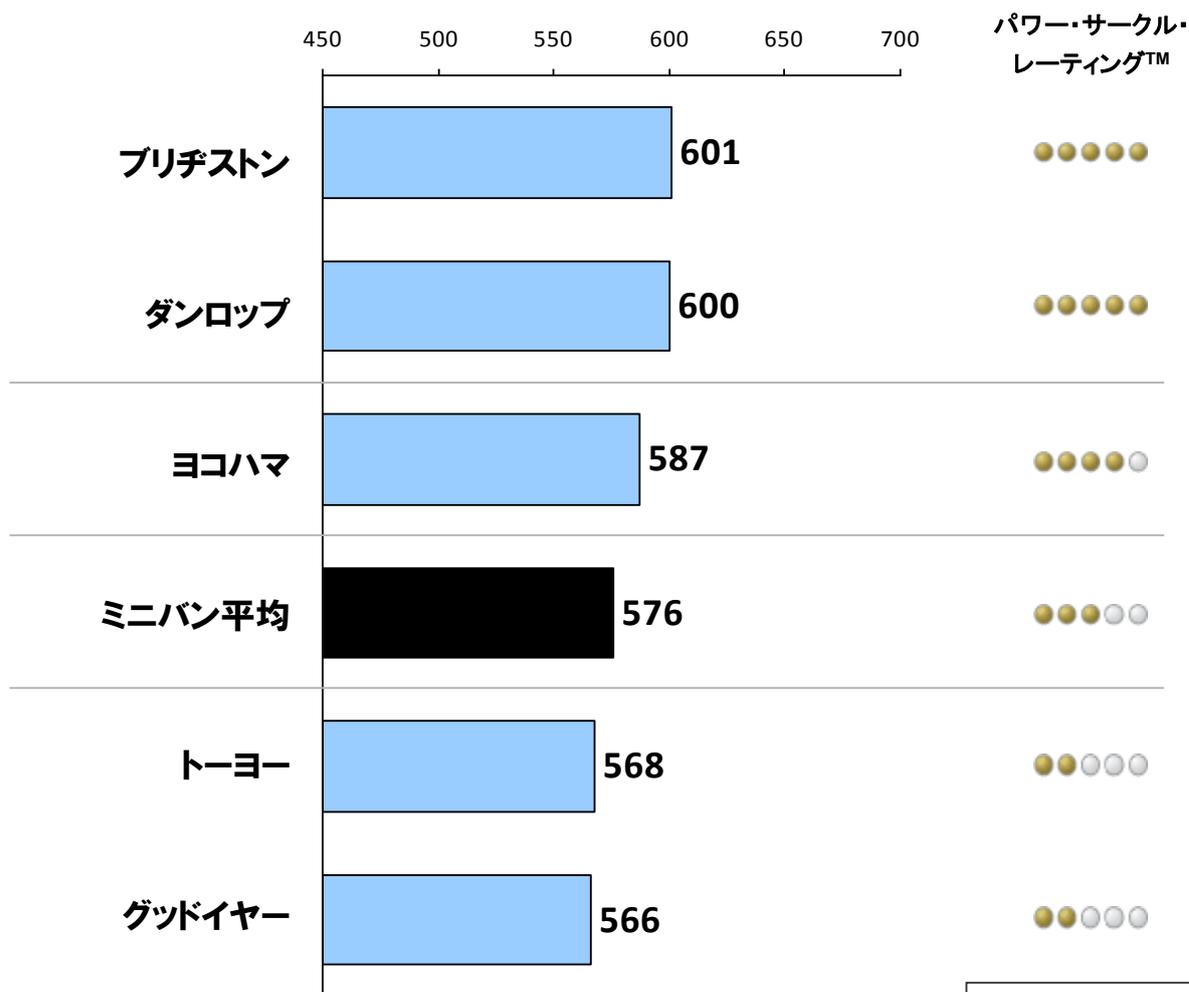
パワー・サークル・レーティング™はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

ミニバン セグメント



注) オートバックス、ファルケン、ファイアストーン、ハンコック、ミシュラン、ナンカン、ヒレリは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

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

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査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年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM) を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティング™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。