

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

冬用タイヤの顧客満足度は、利用2シーズン目以降大きく低下

ミシュランが11年連続で冬用タイヤ顧客満足度第1位

東京：2014年5月15日—2014年J.D. パワー アジア・パシフィックによる日本冬用タイヤ顧客満足度（Winter Tire Customer Satisfaction Index）調査は、今年で11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。

本調査では冬用タイヤに関する総合的な顧客満足度の評価を、6つのファクターに基づいて算出し、それらは影響度順に「凍結路面でのグリップ/ハンドリング性能」（25%）、「見映え」（17%）、「乗り心地/静粛性」（17%）、「耐摩耗性能」（15%）、「積雪路面でのグリップ/ハンドリング性能」（13%）、「ドライ/ウェット路面でのグリップ/ハンドリング性能」（13%）となっている（カッコ内は総合的な顧客満足度に対する影響度）。各ファクターにおける合計17の詳細項目に対する顧客の評価をもとに、総合満足度スコアを1,000ポイント満点で算出している。2014年の総合満足度の業界平均スコアは、551ポイントとなった。

主な調査結果

- 冬用タイヤを利用したシーズン数と顧客満足度の関係をみると、利用1シーズン目の顧客満足度が567ポイントから2シーズン目には540ポイントへと27ポイント低下し、さらに3シーズン目には536ポイントへと低下しており、1シーズン目から2シーズン目への評価低下が明らかとなった。顧客満足度を構成するファクター別でも、2シーズン目を迎えると、全てのファクターで評価が低下するが、なかでも、冬季（積雪・凍結）路面でのグリップ/ハンドリング性能評価が大きく低下する。
- 昨シーズンからのタイヤの性能劣化については、冬季（積雪・凍結）路面のほうが一般路面と比べて性能の劣化を感じる割合が高い。特に、凍結路面で性能劣化を感じた割合が高く、2シーズン目では33%、3シーズン目では39%のユーザーが経年劣化を感じている。
- タイヤの性能についての不満経験は、「凍結路面でのグリップ/ハンドリング性能」への不満が20%と、5つ*のファクターの中で最も高い。
- いずれのファクターにおいても、保有年数が長いほど不満経験は多くなるが、中でも「凍結路面でのグリップ/ハンドリング性能」に対する不満経験は1シーズン目の16%から2年目には22%、さらには3年目に25%と増加が顕著である。
- 「グリップ/ハンドリング性能」の不満の有無と満足度の関係を路面状態別にみると、いずれの路面状況においても不満があった場合には、なかった場合と比べて満足度が低下するが、特に「凍結路面」でのグリップ/ハンドリング性能に不満を感じた場合には-162ポイントと、低下幅が最も大きい。
- 「直前冬用タイヤ」、「現使用冬用タイヤ」、「次回購入（意向）冬用タイヤ」について、いずれも同じメーカーと回答した、いわゆる「ロイヤルカスタマー」は全体の46%。ブランド別にみると、ロイヤルカスタマー比率が最も高いのはブリヂストン（65%）で、業界内で突出してロイヤル層が厚い。
- 総合満足度スコア別にロイヤルカスタマー比率をみると、満足度が高い顧客層（総合満足度800ポイント以上）ではロイヤル層が39%であるのに対して、満足度が低い顧客層（400ポイント未満）は19%にとどまる。

*注：本調査では、タイヤの性能についての不満経験を「見映え」をのぞく5つのファクター領域で聴取している

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 執行役員である木本卓は『メーカー各社の努力によって、冬用タイヤの基本性能は向上しているものと考えられる。今後の差別化を図るためには、商品の経年劣化をいかに軽減するかが重要となる。冬用タイヤの保有年数が4年以上と回答する顧客が53%であることを考えれば、顧客が知覚する劣化の軽減が、顧客満足の維持や向上には不可欠になる』と述べている。

総合満足度ランキング

ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった 11 ブランドのうち、ミシュランが 633 ポイントで第 1 位となり、本調査を開始した 2004 年以來 11 年連続の顧客満足度第 1 位となった。ミシュランはすべてのファクターでトップとなっている。第 2 位はブリヂストンで、総合満足度スコアは 583 ポイントである。ブリヂストンはすべてのファクターで業界平均以上の満足度となっている。

2014 年日本冬用タイヤ顧客満足度調査は、自家用の乗用車（軽自動車を含む）のスタッドレスタイヤを 2011 年 5 月以降 2014 年 2 月までの期間に新品で購入し、現在も使用している一般消費者 7,525 人の回答を基にしたものである。調査は 2014 年 2 月にインターネットを利用して実施された。

日本冬用タイヤ顧客満足度調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックが日本で実施している AUTO ベンチマーク調査の一つであり、他の 2014 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 2014 年日本自動車初期品質（Initial Quality Study、略称 IQS）調査を本年 8 月に発表する予定である。
- ・ 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 2014 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 月に発表する予定である。
- ・ 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 2014 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 月に発表する予定である。
- ・ 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度に関する評価を測定した 2014 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 月に発表する予定である。
- ・ 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 2014 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 月に発表する予定である。
- ・ 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 2014 年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査を本年 10 月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、ブラッツ、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 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

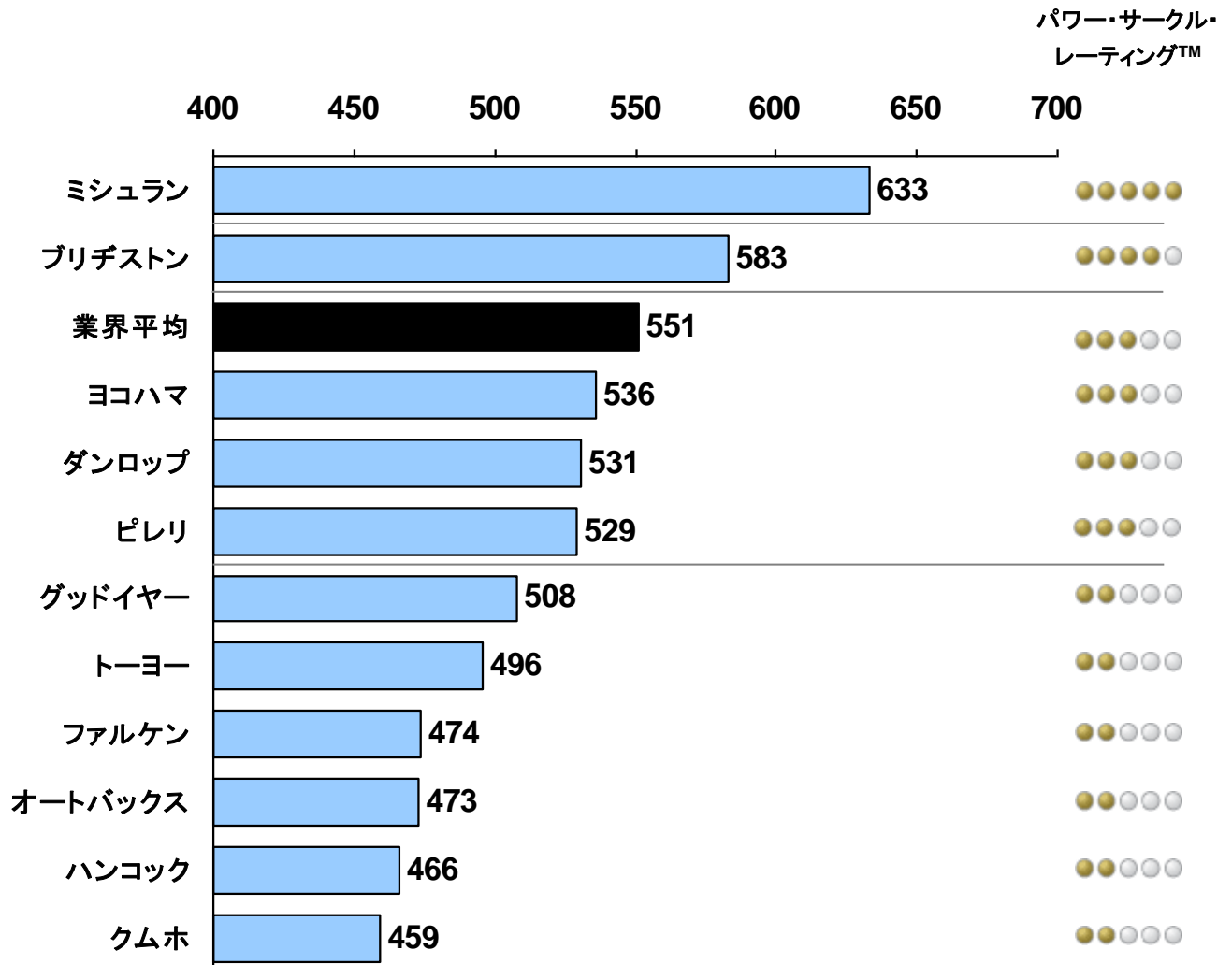
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2014年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



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 2014年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

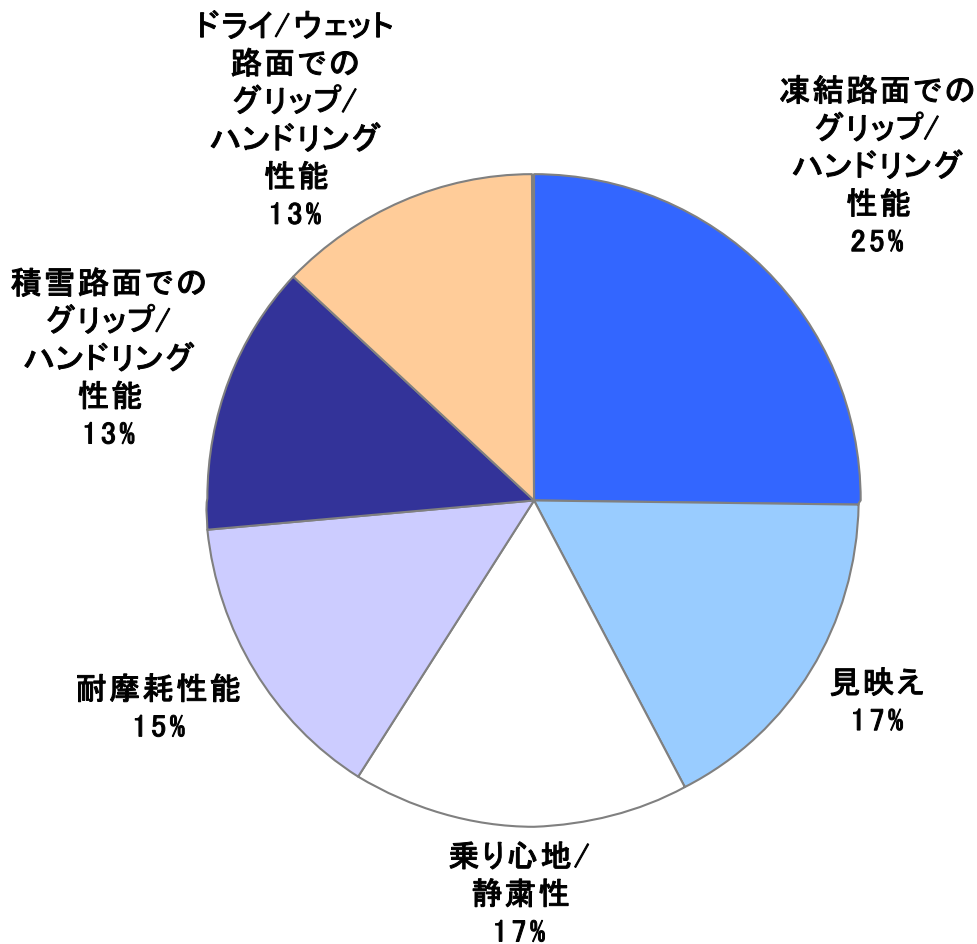
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2014年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。

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 2014年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



注)各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本冬用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 2014年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記してください。