

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

テレマティクスサービス利用の促進のためには、スマートフォンなど外部機器との接続の簡便性の向上が必要
ラグジュリーブランドは、3年連続でレクサス、量販ブランドは、スバルが昨年に続き第1位を獲得

東京：2014年10月16日—2014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>を発表した。

本調査は最近2年間（2012年4月～2014年3月末）に新車を購入し、新車購入時、またはそれ以降に自動車メーカー純正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）を装着したユーザーを対象に評価を聴取するものであり、今年で7回目の実施となる。

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。

2014年度の顧客の総合的な満足度を示すインデックス（総合CSI）の業界平均スコアは521ポイントとなり、昨年と比較すると4ポイントの微減となった。ブランド別では、ラグジュリーブランド平均が554ポイントで3ポイント、量販ブランド平均は518ポイントで4ポイント、それぞれ低下している。

J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモティブ部門 執行役員である木本卓は『総合満足度においては、平均では低下しているものの、ブランド単位でみた場合には、操作性や目的地検索/ルート検索といった、ナビゲーションの基本機能での不満足度合いが、その明暗を分けたといえる。さらに、テレマティクスサービスを利用するために、車載システムとスマートフォンなどの外部機器を接続しての利用を試みたユーザーの不満が増えてきている。
注）今後、新しいサービスを利用するユーザーに対し、外部機器との接続性・ペアリング、特にその簡便性を改善するための技術面での取組み、サポートがより求められるのではないかと述べている。

注）テレマティクスサービスの非利用理由について、「毎回、携帯電話/スマートフォンなどをナビに接続するのが面倒になった」と回答した割合が、特にラグジュリーブランドにおいて3.2%(2013年)から15.3%(2014年)と増え、その伸び率が最も高い結果となっている。

主な調査結果

- ラグジュリーブランドは全ファクターにおいて量販ブランドのCSIスコアを上回っており、ファクター別では、「ナビゲーション機能」で36ポイント、「音楽/映像機能」で62ポイント、「操作性」で9ポイント、「モニター」で33ポイントとなっている。
- 操作時の不具合経験が顧客満足に与える影響は大きい。操作性の不具合を「1項目以上選択」したユーザーと、「特になし」としたユーザーの総合スコアの平均を比べると、前者は482ポイント、後者は548ポイントである。
- 同様に、「ナビゲーション機能」、「操作性」、「音楽/映像機能」、「モニター」のどこかが気になる・不便に感じていると指摘した人は505ポイント、特に何も指摘していない人は579ポイントとなる。
- 次回購入意向において、純正（メーカー装着、ディーラーオプション）以外の市販ナビ、PND、ナビゲーションアプリ等を購入する意向を示したユーザーは、総合CSIが業界平均よりも50ポイント低い471ポイントとなった。スマートフォンなどのナビアプリへの購入意向を示すユーザーでは、「ナビゲーション機能」、「操作性」といったナビゲーションとしての機能の満足度が相対的に低くなる傾向がある。

総合満足度ランキング

2014年度の顧客の総合的な満足度を示すインデックス（総合C S I）の業界平均スコアは521となった。

ラグジュリーブランドセグメントでの平均は554ポイントとなり、レクサスが601ポイントで昨年に引き続き1位。総合C S Iは昨年より低下したものの2位以下のブランドとの差は依然として大きい。

量販ブランドセグメントでの平均は前年同等の518ポイントとなり、スバルが546ポイントで総合C S Iを向上し2年連続の1位となった。第2位にはトヨタ（531ポイント）、第3位にはフォルクスワーゲン（525ポイント）が続く。

当調査は、乗用車を新車で購入した際の販売店の対応に関する顧客満足度を総合的に分析するもので、自動車メーカーおよび販売業界の現状と、それに対する顧客の満足度を把握するための指標となる。新車購入後2～12ヶ月が経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有者を対象に2014年7月下旬から8月上旬にかけてWEB調査を実施し、6,361人から回答を得た。

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。

- ・ リプレイスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した2014年日本リプレイ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

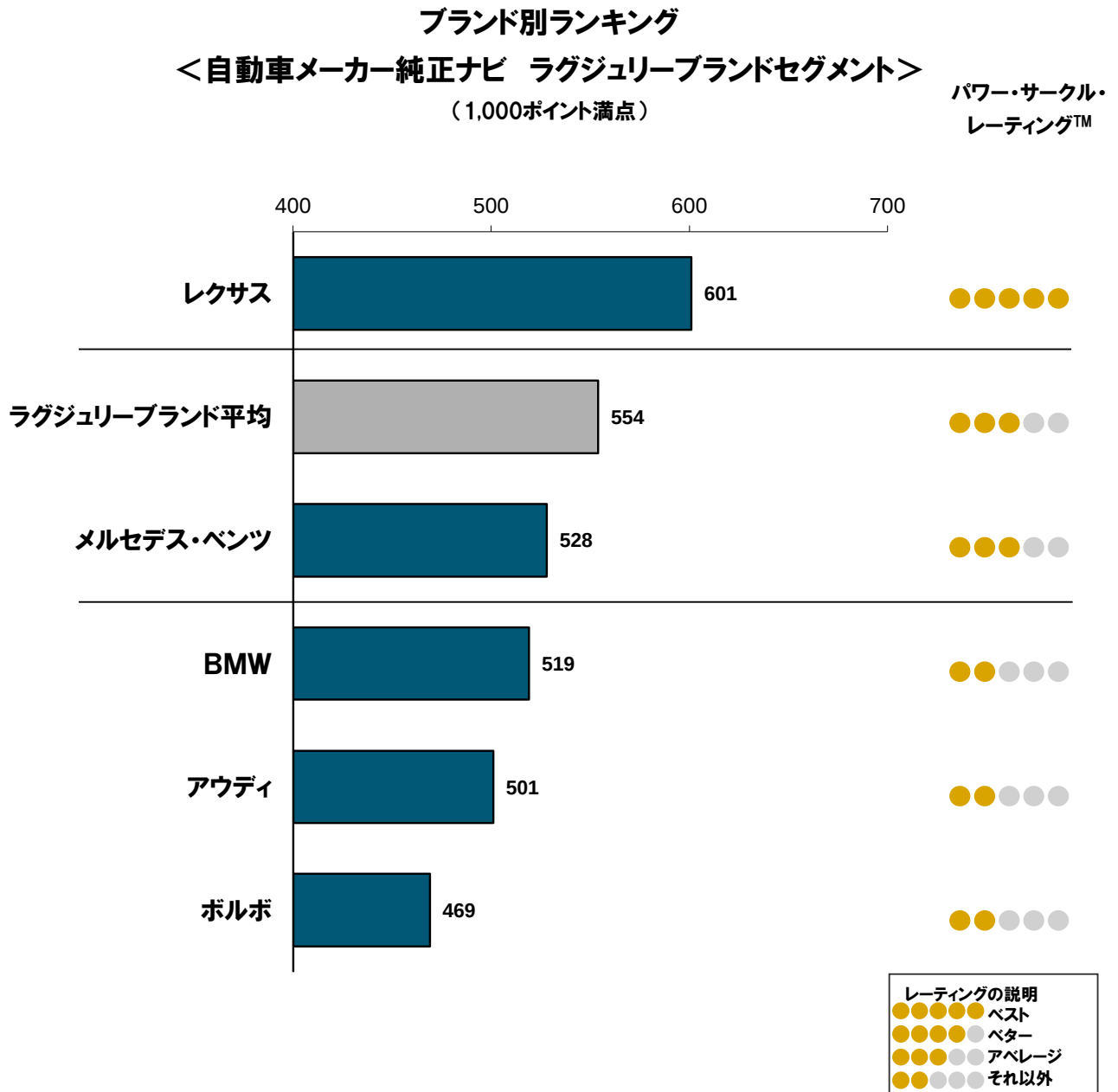
F A X： 03-4550-8152

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。

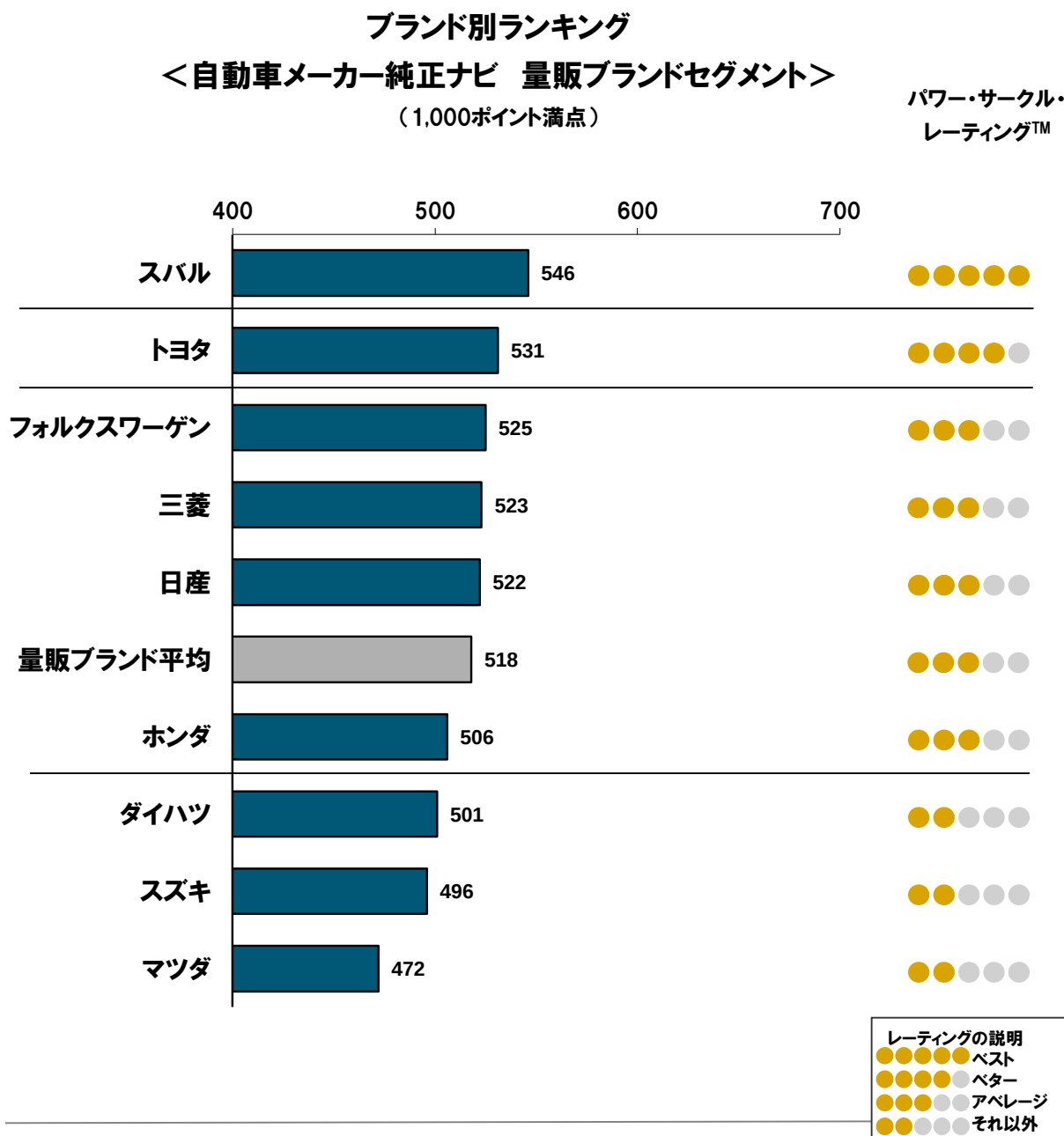
J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査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 2014年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM

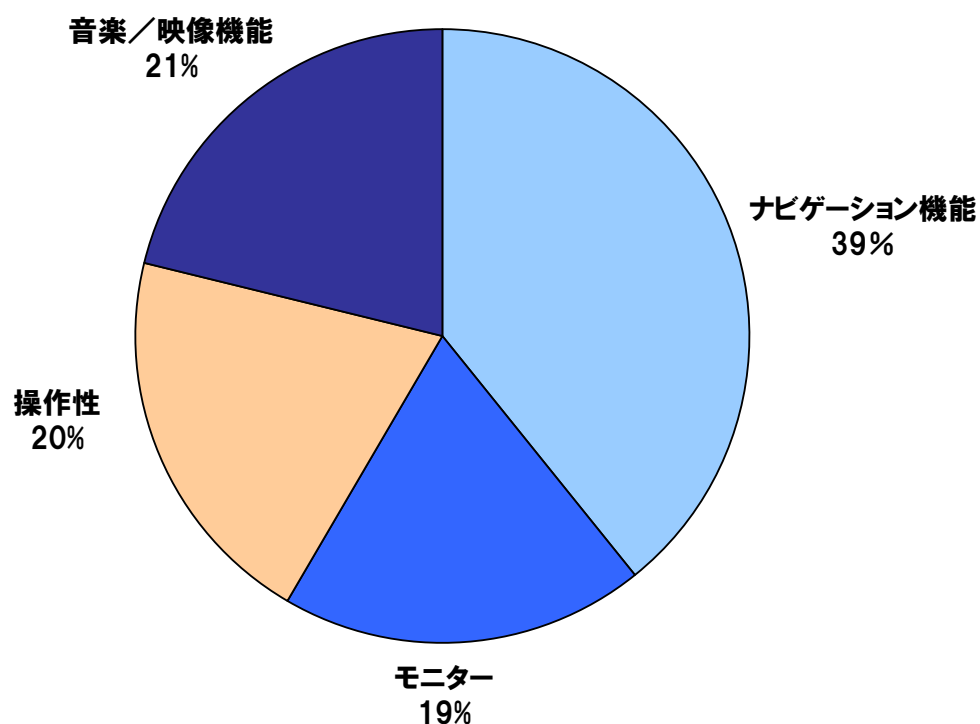


出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査SM

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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査調査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 2014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 2014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 2014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。