

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

タイヤ販売におけるブランド選択は、店員の勧めを含めた店頭対応力の影響が大きい 市販夏用タイヤの顧客満足度は、4つの車両セグメント全てでミシュランが1位を受賞

東京：2015年10月19日—2015年J.D. パワー アジア・パシフィックによる日本リプレスタイヤ顧客満足度 (Replacement Tire Customer Satisfaction Index) 調査は、今年で7回目の実施となる。

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。2014年6月から2015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、2015年7月下旬から8月にかけてインターネット調査を実施し、総計7,979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」、「見映え」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。

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『タイヤの購入時のブランド選択理由をみると、全17の理由の中で「店員の勧め」の割合が「価格」に次いで2番目に高い。しかし、その満足度をみると、業界平均より21ポイント低く、必ずしも満足度に貢献していないことが分かる。最近増加しているインターネットでの購入とは異なり、実店舗での購入では省燃費や耐摩耗性といった商品の機能等について、顧客と直接話をする機会に恵まれることを考えれば、魅力的な販売プログラム等の開発を含め全体的な店頭販売力を強化することで、自社ブランドの選定率を上げながら満足度を上げていくことが可能ではないか』と述べている。

主な調査結果

- セグメント別にみると、昨年より満足度が低下したのはミッドサイズで、昨年より9ポイント低い581ポイント、またラージにおいては、昨年より1ポイント低い612ポイントとなった。
- ファクター別にみると、ミッドサイズでは、グリップ・ハンドリング性能で14ポイント、乗り心地で7ポイント、耐摩耗性能で6ポイント、見映えで7ポイント、各々低下している。一方ラージでは、グリップ・ハンドリング性能で4ポイント、耐摩耗性能で7ポイント、見映えで1ポイント各々低下している。
- インターネットによる購入層の割合が、2013年の13%から2015年では21%と増えている中で、他メーカーとの比較検討をした割合が68%に達し、購入理由として価格の安さを挙げる割合が58%と最も多い。
- タイヤ購入経路別に購入時の重視点をみると、インターネットで購入した場合、価格(29%)、コストパフォーマンス(18%)、耐摩耗性(6%)、省燃費性(7%)の順となっており、実店舗で購入した場合の価格(24%)、コストパフォーマンス(16%)、耐摩耗性(11%)、省燃費性(10%)とは、やや異なる傾向を示している。
- 顧客満足度とロイヤルティの関係をみると、満足度が高い顧客層（総合満足度800ポイント以上）では、次回も同じメーカーの夏用タイヤを購入する意向が94%^(注)、他人への推奨意向は88%に達するが、反対に満足度が低い顧客層（400ポイント未満）の場合では、それぞれ66%、44%にとどまる。

注) 『たぶんする』、『必ずする』の合計値

総合満足度ランキング

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540ポイント。ミシュランが622ポイントで第1位となった。第2位はダンロップ（560ポイント）が続く。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となった。
- ミッドサイズセグメント：業界平均は581ポイント。ミシュランが第1位（645ポイント）で、第2位はブリヂストン（603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となった。
- ラージセグメント：業界平均は612ポイント。ミシュランが第1位（654ポイント）で、全てのファクターでセグメントトップスコアとなった。第2位はブリヂストンとピレリが同スコア（627ポイント）となった。
- ミニバンセグメント：業界平均は562ポイント。ミシュランが第1位（619ポイント）で、全てのファクターでセグメントトップスコアとなった。第2位はヨコハマ（584ポイント）となった。

日本リプレイ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2015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の満足度を測定した、2015年日本冬用タイヤ顧客満足度（W-TSI）調査を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、新車購入店の顧客満足度を測定した2015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2015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2015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度に関する評価を測定した2015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2015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。
- 自動車を新車で購入後37～54ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、直近1年間に経験した車両の耐久品質上の不具合を測定した、2015年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）を本年10月に初めて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。

<マグローヒル・フィナンシャルについて>

マグローヒル・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、J.D. パワーである。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

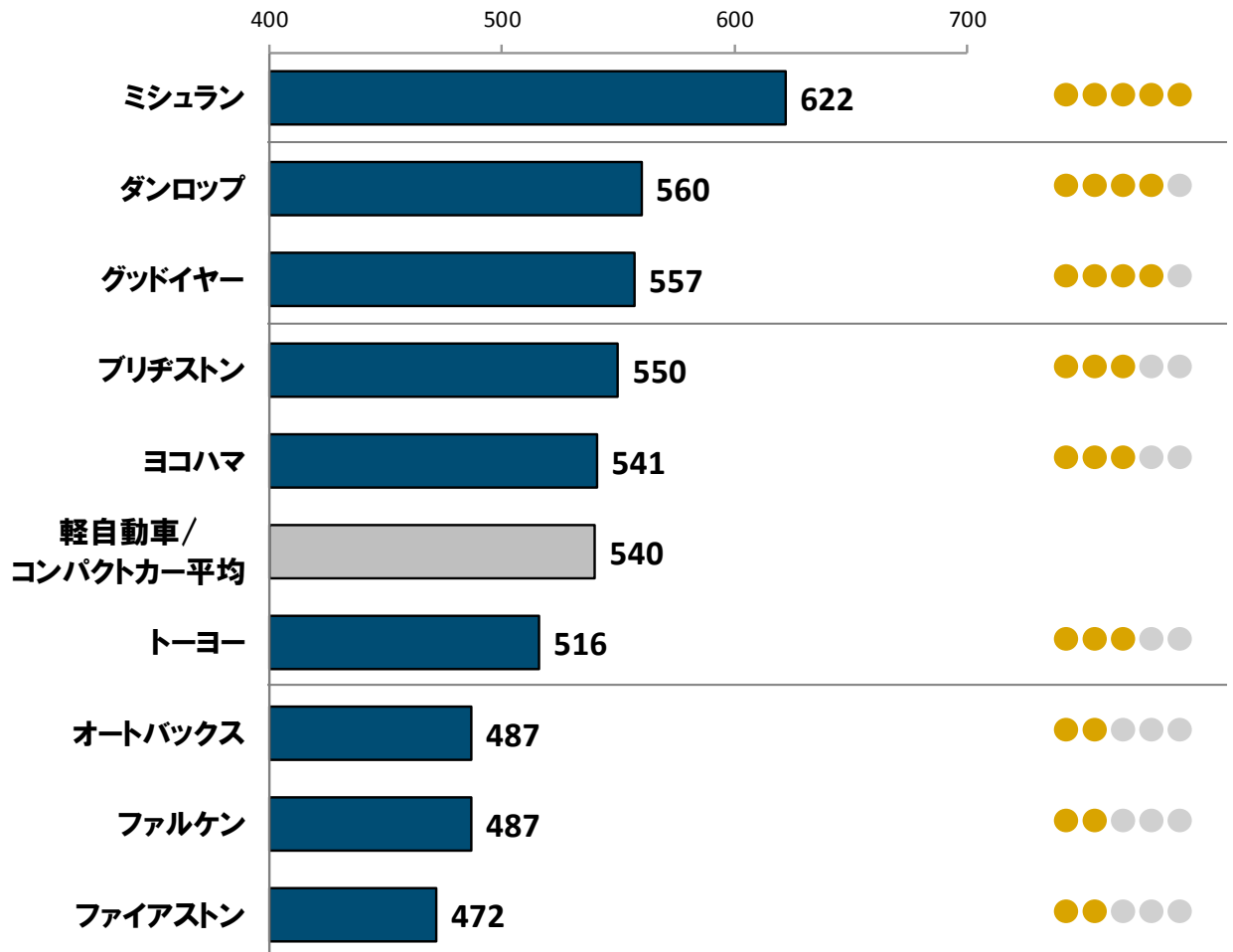
<ご注意>

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 2015年日本リプレ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 軽自動車/コンパクトカー 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) ハンコック、クムホ、ナンカン、ビレリは少数サンプル、BFグッドリッチ、コンチネンタル、ネクセンは
不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査SM

レーティングの説明

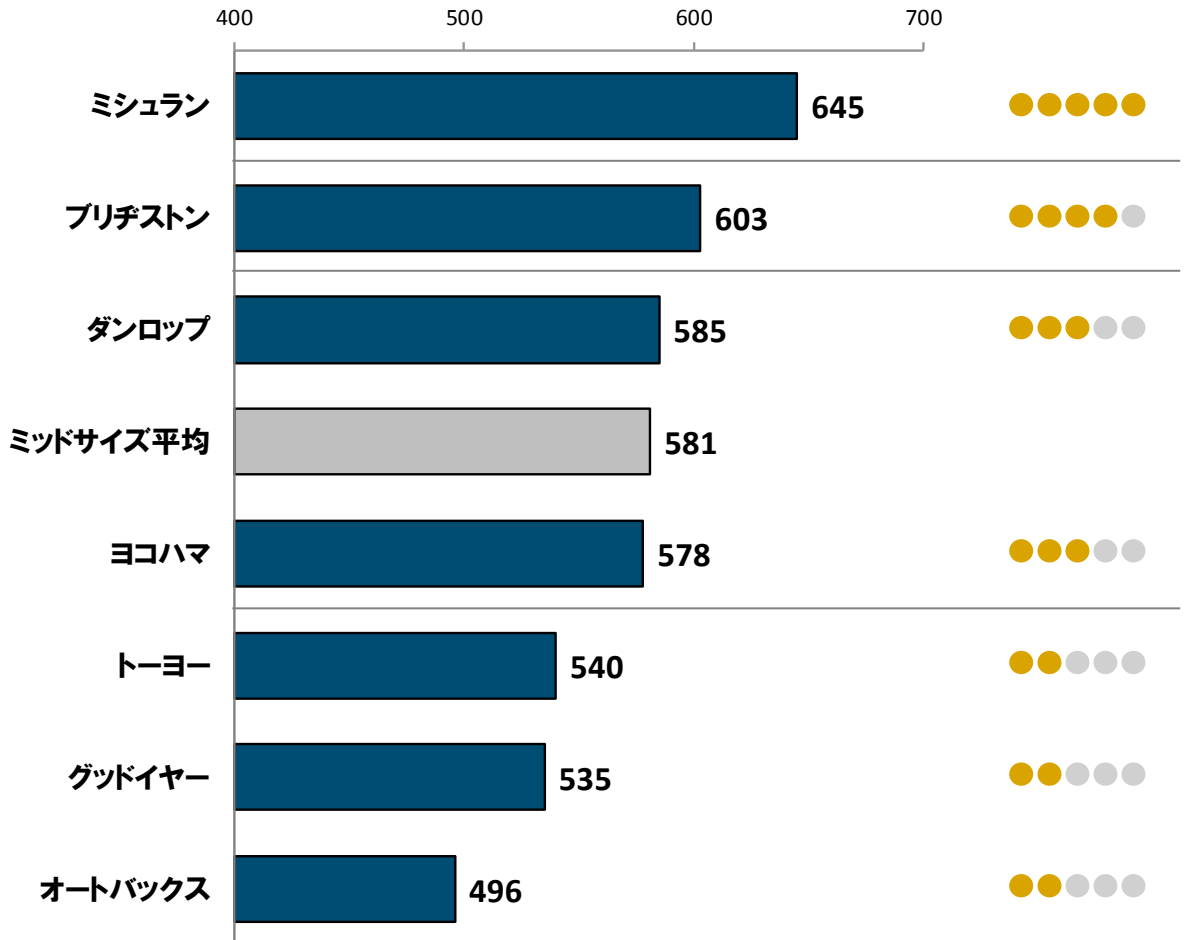
- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

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 2015年日本リプレ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 2015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 ミッドサイズ 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) ファルケン、ファイアストーン、ピレリは少数サンプル、BFグッドリッチ、コンチネンタル、ハンコック、クムホ、ナンカン、ネクセンは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査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 2015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。

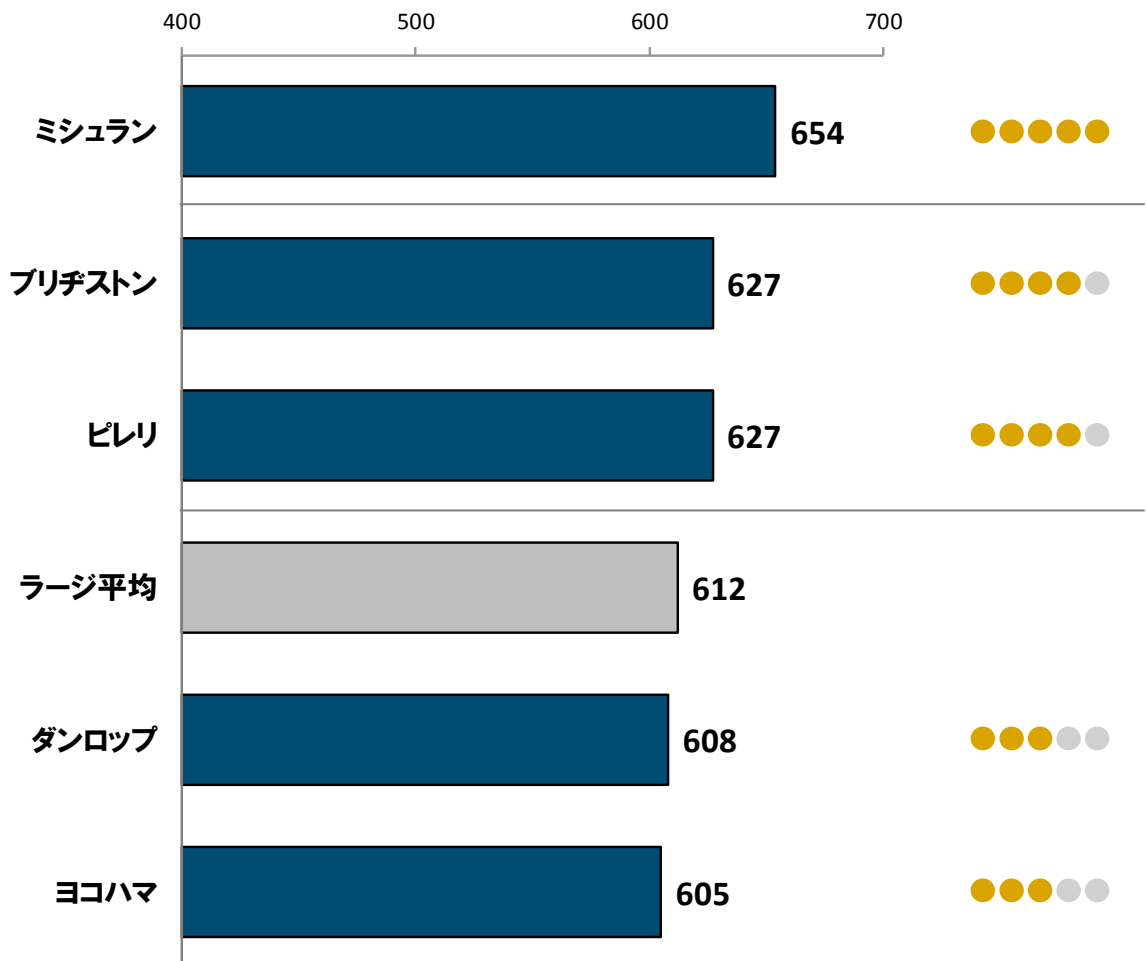
詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM

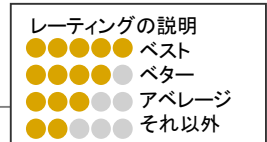
タイヤブランド別ランキング

ラージ 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) オートバックス、コンチネンタル、グッドイヤー、ナンカン、トーヨーは少数サンプル、
BFグッドリッチ、ファルケン、ファイアストーン、ハンコック、クムホ、ネクセンは
不十分サンプルのためランキングには含まれていません。



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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 2015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。

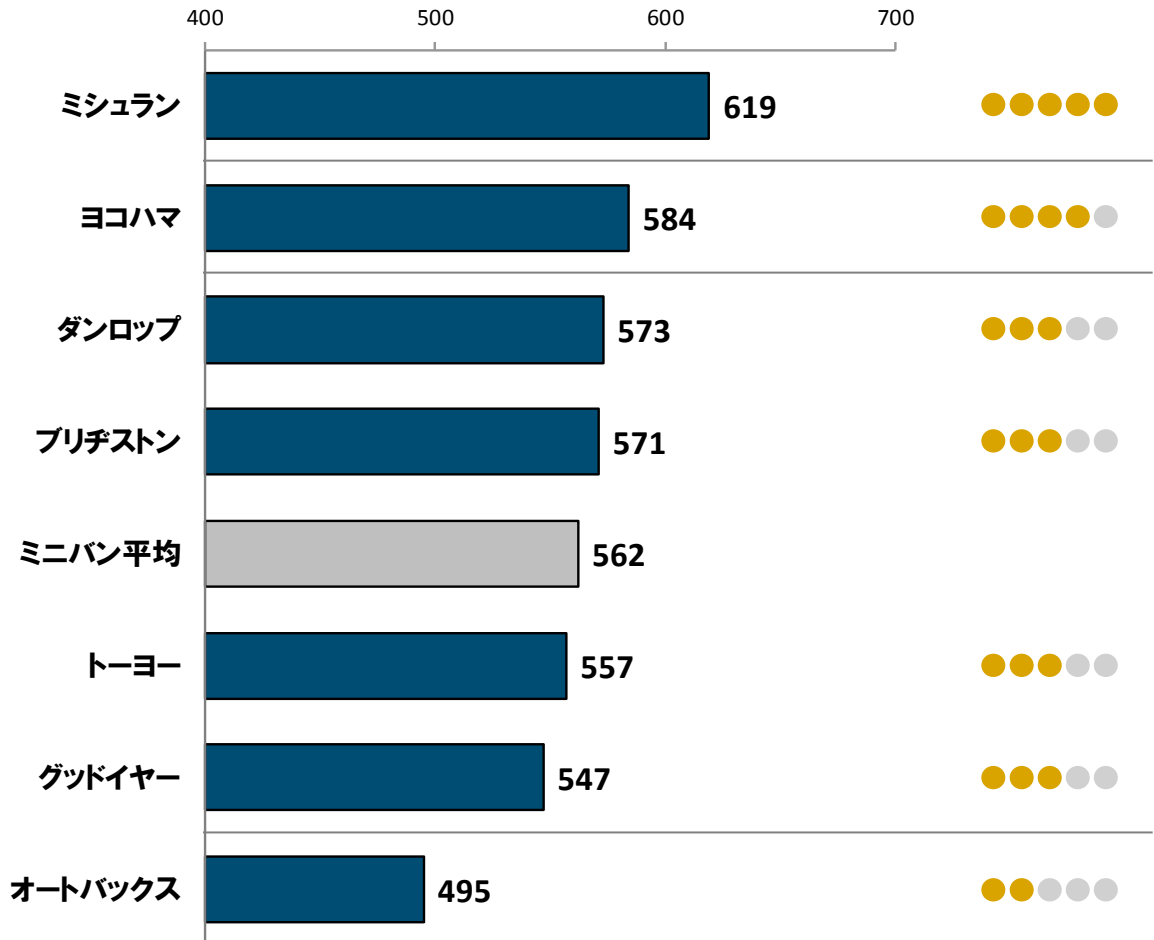
J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング

ミニバン 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) ファルケン、ファイアストーン、ハンコック、ナンカン、ネクセン、ピレリは少数サンプル、
BFグッドリッチ、コンチネンタル、クムホは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査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 2015年日本リプレ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。