

J.D. パワー報道用資料

2016年4月14日

**リコール経験者では、メーカー／ディーラー対応の迅速さが次回の購入メーカー選定に影響大
リコール未経験者は、経験者に比べてリコールに対する不安意識が強い**

東京：2016年4月14日ー

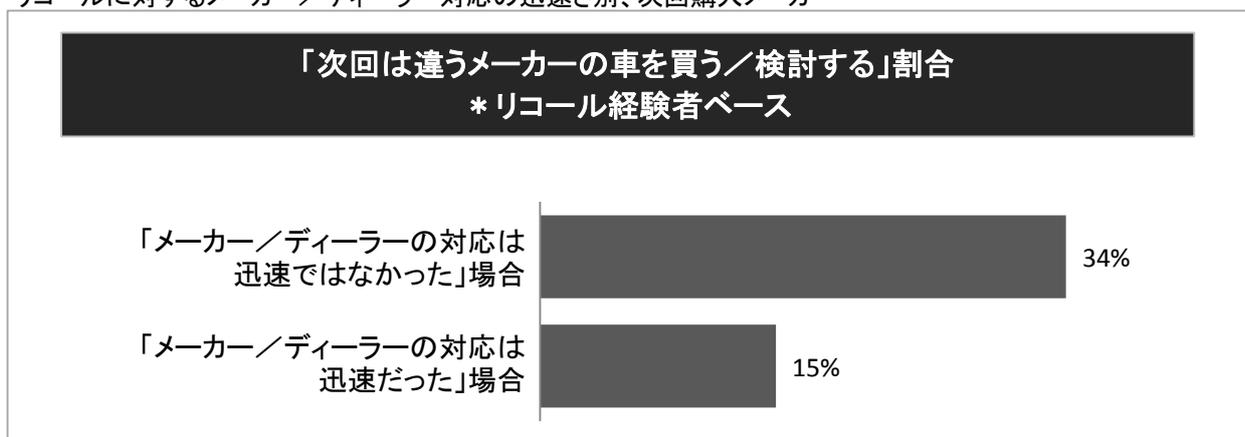
世帯で保有する乗用車についてリコールを経験し、「メーカー／ディーラーの対応が迅速ではなかった」と感じた者のうち、3人に1人(34%)は「次回は違うメーカーの車を買う／検討する」と考えていることが J.D. パワーが実施した「自動車リコール意識調査」で明らかとなった。

2015年度、日本国内における自動車リコール台数は1,899万台となり、過去最多を記録した。これを受けて J.D. パワーでは、過去3年以内に新車自家用車を購入した世帯のドライバー2,000人を対象に緊急意識調査を行った。本調査における3年以内に購入した新車のリコール経験率は20%であった。この割合はメーカーによりばらつきがあり、2015年度に起きた大型リコール案件の影響もみてとれる。また、同一車両のリコール回数についてもメーカーにより差がみられる。リコール回数が多い程、「次回は違うメーカーの車を買う／検討する」と回答する割合が増える傾向にあり、品質の問題が顧客基盤の構築、維持に強くかかわっていることを示している。

リコール経験者のうち、24%の回答者が「(リコールに対する)メーカー／ディーラーの対応は迅速でなかった」と感じている。この層のうち34%は「次回は違うメーカーの車を買う／検討する」と回答しており、「迅速だった」と感じた者の同回答率15%に比べ大幅に多い。リコール修理対応の迅速さが次回の購入メーカー選定に大きな影響を及ぼすことが明らかである。

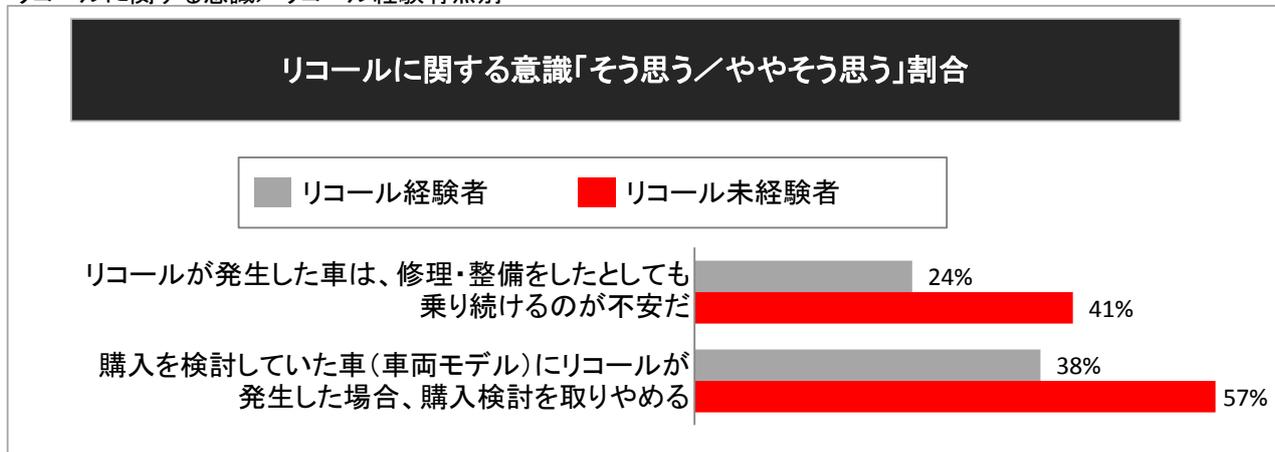
リコールの案内から修理までの所要期間別にみると、2週間以内に修理が完了している場合は86%の対象者が「メーカー／ディーラーの対応は迅速だった」と回答している。しかしそれ以上要する場合、「迅速だった」の回答は減少し、「対応は迅速でなかった」との回答が増加する。修理まで1ヶ月超要した場合は、「対応は迅速でなかった」との回答割合は46%まで増加する。「リコール案内から2週間以内での修理対応」はひとつの目安となろう。

リコールに対するメーカー／ディーラー対応の迅速さ別、次回購入メーカー



一方で、リコールの未経験者は、経験者よりもリコールに対する不安意識が強い事も明らかになった。「リコールが発生した車は、修理・整備をしたとしても乗り続けるのが不安だ」という項目について、「そう思う／ややそう思う」と回答する割合はリコール経験者で24%なのに対し、未経験者では41%となる。「購入を検討していた車にリコールが発生した場合、購入検討を取りやめる」についても、経験者で38%、未経験者で57%となる。リコールは、該当車両保有者に対する直接的な影響だけでなく、潜在的な購買者層に対しても、心理的にマイナスの影響を与えるといえる。

リコールに関する意識／リコール経験有無別



本調査では、リコール未経験者を含む回答者全体の93%が「リコールは必要な制度だと思う」と回答した。また「リコールの発生よりも、発生後のメーカーの対応が重要だ」についても、90%が「そう思う」と回答しており、リコールの必要性や意義について、消費者は正しく理解している。リコール発生は望ましい事ではないが、リコールに対するメーカーの姿勢や対応の迅速性が、顧客からの信頼を強固にするか、あるいは毀損するかを決定する分水嶺といえそうである。

自動車リコール意識調査SMは、2016年4月にインターネットで行い、過去3年以内に新車自家用車を購入した世帯の運転者2,000名を対象として実施した。

*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・ビルッジ）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。

<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。