

J.D. パワー報道用資料：

機能やサービス活用促進への取り組みが、今後のナビゲーションシステム満足度向上には重要

ラグジュリーブランドは5年連続でレクサス、量販ブランドは2年連続でトヨタが顧客満足度第1位

東京：2016年10月7日—J.D. パワーは、今年で9回目の実施となる2016年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SM＜自動車メーカー純正ナビカテゴリー＞の結果を発表した。

本調査ではナビゲーションシステム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%）」、「音楽／映像機能（21%）」、「操作性（20%）」、「モニター（19%）」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。

2016年の業界平均の総合満足度は519ポイントとなった。調査内容の改訂を行った2013年以降、業界平均値は520ポイント前後を推移しており、満足度水準が向上する傾向はみられない。

J.D. パワーのオートモーティブ部門シニアディレクターである川橋敦は『ナビゲーションシステムは年々進化を遂げているが、ユーザー側で十分に活用できていないことが満足度停滞の要因の一つだと考えられる。例えば、純正ナビゲーションシステムの約半数はテレマティクス対応モデルだが、このうちテレマティクスを利用しているのは約3割で、7割のユーザーにとっては使わない機能となってしまっている。先進的、高付加価値な機能強化は重要だが、より複雑化する機能をユーザーに有意義に使ってもらうための施策や取り組みが求められるのではないかと述べている。』と述べている。

主な調査結果

- テレマティクス対応ナビゲーションシステムの保有率は49%で、そのうちテレマティクスを一度も利用したことがないと回答した割合は65%であった。テレマティクス非利用理由としては、「そのようなサービスを知らなかった」（38%）、「サービス内容、通信機器、料金、使い方などがよくわからなかった」（21%）等の回答が主で、依然としてサービスの理解、浸透自体が進んでいない状況を示している。一方、テレマティクス利用者の総合満足度（572ポイント）は、非利用者（511ポイント）に比べて高い。更に、テレマティクスの活用度合が進むにつれ、満足度は高くなる傾向にある。利用したことのあるテレマティクスサービスの個数が「1－3個」の場合の総合満足度は563ポイントであるが、「4－9個」で597ポイント、「10個以上」利用している場合は661ポイントとなる。テレマティクスの存在を周知し、その活用を促すことが、顧客満足向上に必要な要件と言える。
- セグメント別に満足度をみると、ラグジュリーブランドの総合満足度は552ポイントで前年より3ポイント向上した。「操作性」で前年より2ポイント低下したものの、「ナビゲーション機能」で7ポイント、「音楽／映像機能」で4ポイント、「モニター」で3ポイント向上している。一方、量販ブランドの総合満足度は517ポイントで前年より3ポイント低下した。全てのファクターで前年よりスコアが低下しており、「ナビゲーション機能」で4ポイント、「音楽／映像機能」で3ポイント、「モニター」で2ポイント、「操作性」で1ポイントの低下であった。
- 総合満足度とロイヤルティの関係をメーカー再購入意向でみると、満足度が高い顧客層（総合満足度800ポイント以上）では、95%が次回も同一メーカーナビを購入する^注と答えているが、満足度が低い顧客層（総合満足度500ポイント未満）では、その割合は45%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

2016年の総合満足度において、ラグジュリーブランドセグメントではレクサスが642ポイントで5年連続の1位となった。第2位はBMW（534ポイント）、第3位はメルセデス・ベンツ（530ポイント）となった。

量販ブランドセグメントではトヨタが532ポイントで2年連続の1位となった。第2位はホンダ（522ポイント）、第3位はスバル（518ポイント）となった。

本調査は、自動車メーカー純正の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）に関する顧客満足度を総合的に分析するもので、検索・案内機能だけでなく、音楽・映像機能やテレマティクスサービスなど、車載情報機器としてのナビゲーションシステムの評価を幅広く測定している。2014年4月から2016年3月に新車を購入した純正ナビ利用者を対象に2016年7月下旬にWEB調査を実施し、7,278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2016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、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2016年日本自動車初期品質調査（Initial Quality Study、略称IQS）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2016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。
- ・ 今後1年以内に新車乗用車の購入を検討している消費者を対象に、次回購入検討車やブランドイメージ、新技術に対する興味など、消費者の意識や購買行動に関する情報を広範囲に収集した2016年日本新車購入意向者調査（New-Vehicle Intender Study、略称NVIS）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2016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2016年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称VDS）を本年10月に発表する予定である。
- ・ 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2016年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<市販 据え置き型ナビカテゴリー>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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.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

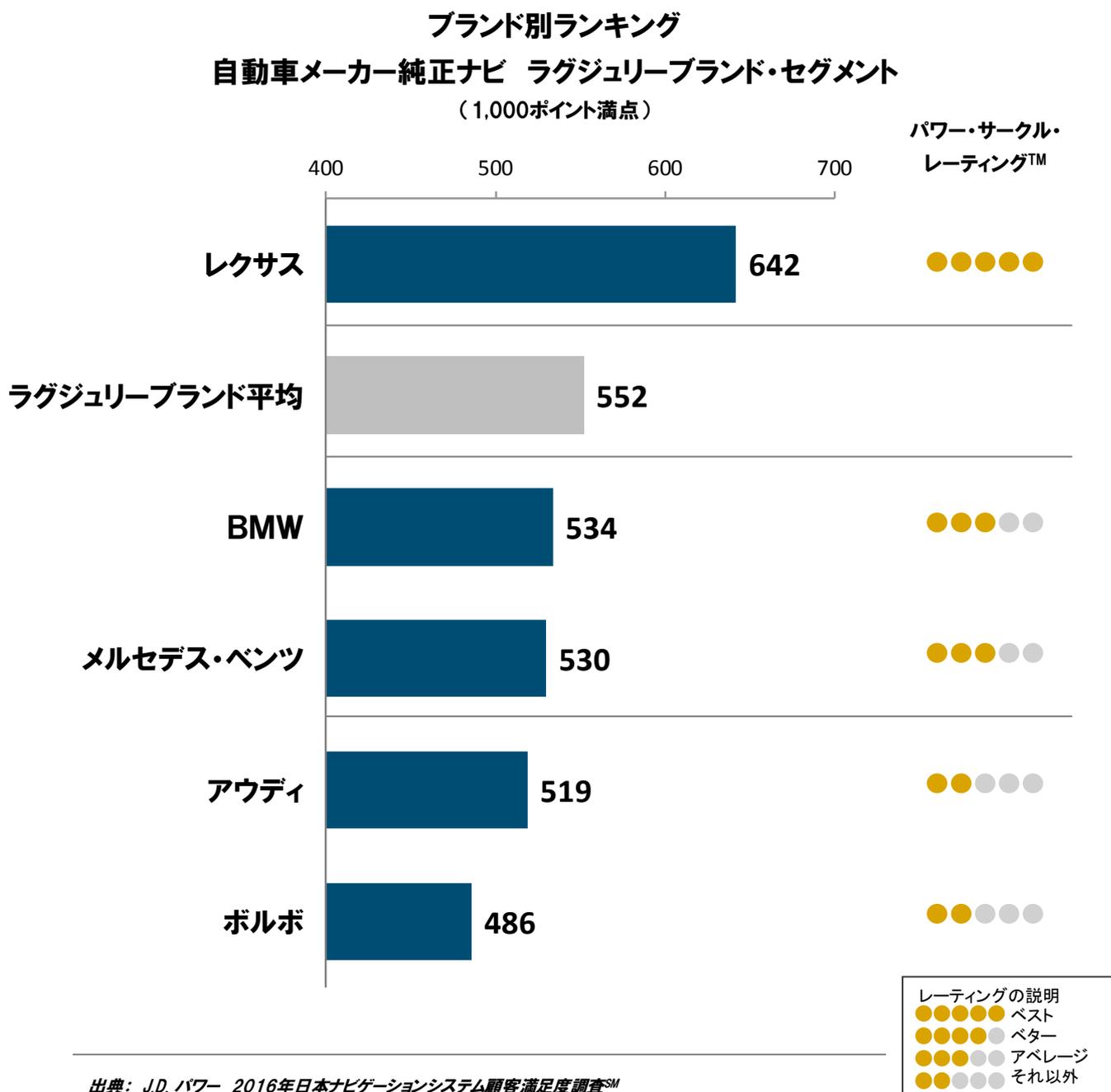
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

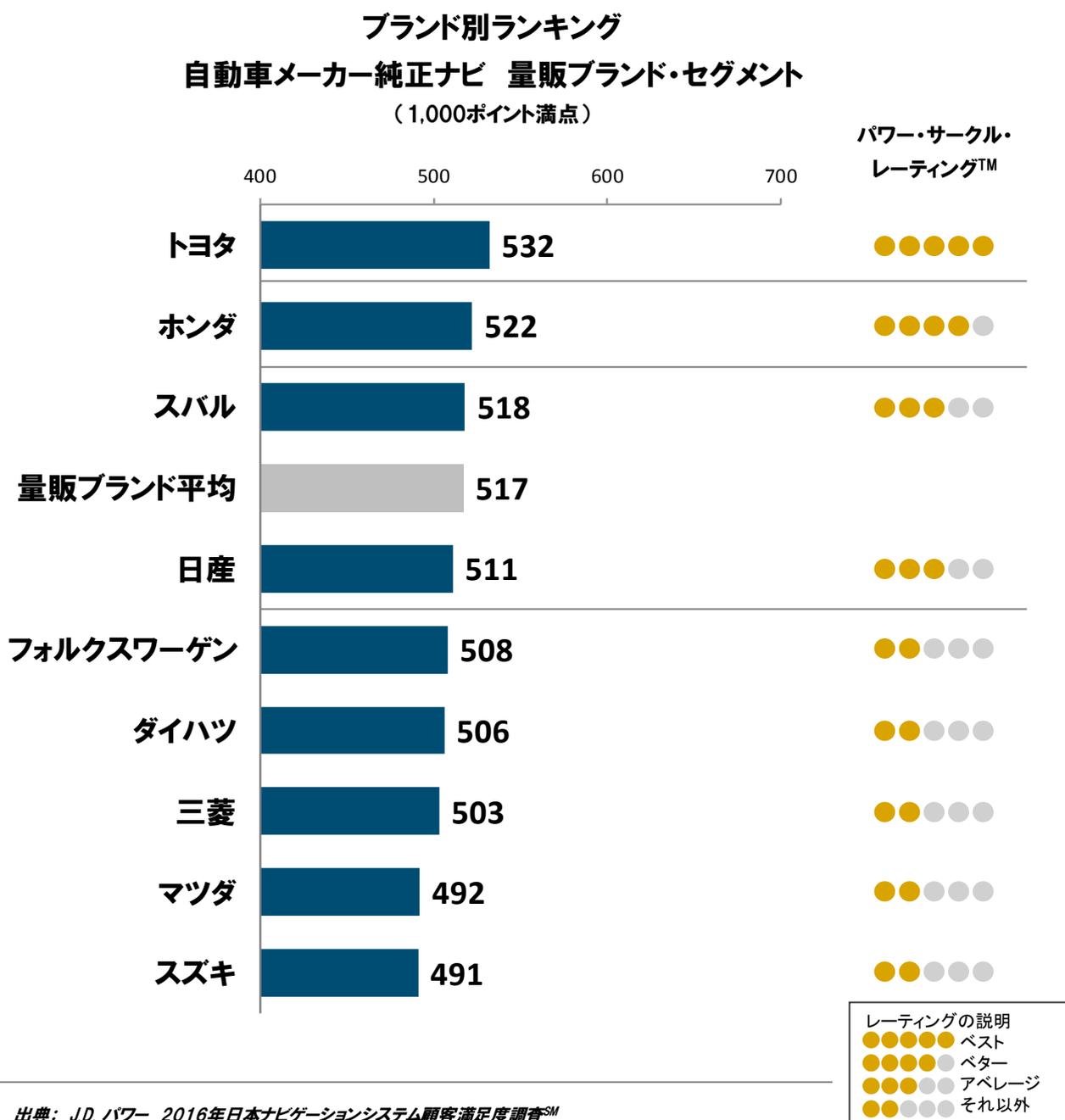
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィック本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016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、上記出典を明記して下さい。

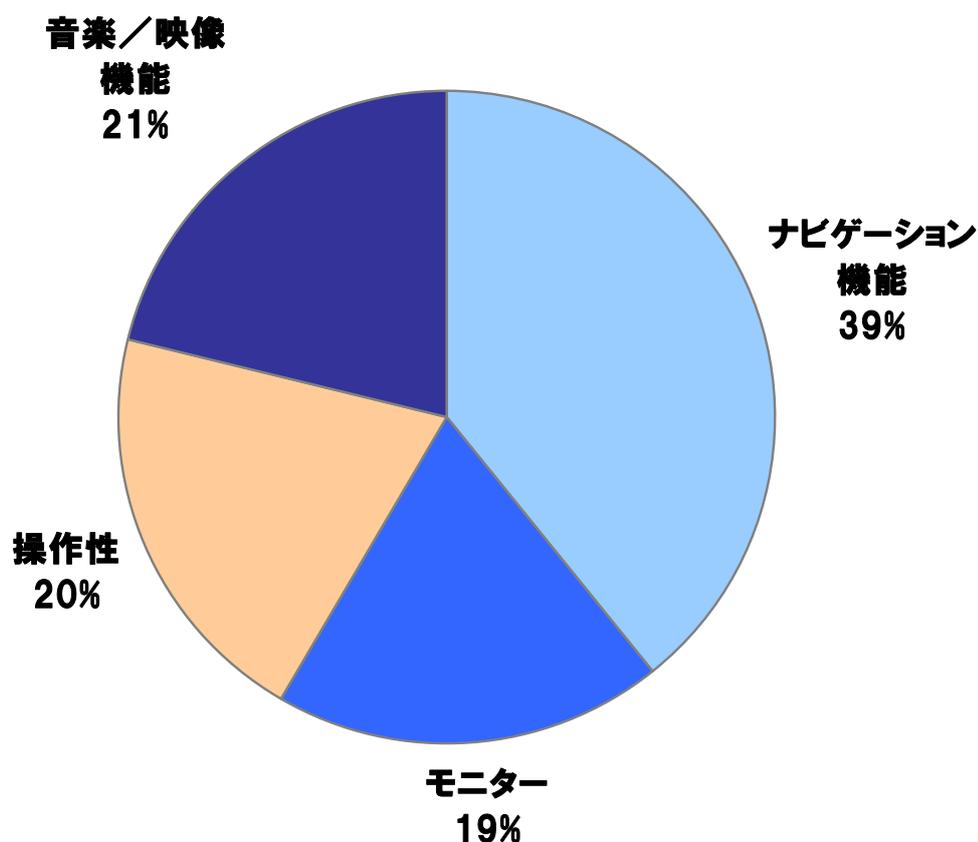
J.D. パワー 2016年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM



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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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 自動車メーカー純正ナビ



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 2016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、上記出典を明記して下さい。