

2022年11月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM

～総合イノベーションランキングはスバルが2年連続第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2022 年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス**（Tech Experience Index、略称 TXI）**調査SM**の結果を発表した。

ラグジュアリーブランドを中心に先進技術の装備が進む

- 20の先進機能・装備^{*1}に関する車両1台当たりの平均装備数は1.9個であった。車両の種類別では、軽自動車では1.4個、マスマーケットブランド登録車で2.2個、ラグジュアリーブランド登録車で3.3個となっており、ラグジュアリーカーを中心に先進機能・装備の浸透が進む状況がうかがえる。
- 20の先進機能・装備の中で装備率が高いのは、**車載ドライブレコーダー**（69%）、**後退時衝突被害軽減ブレーキ**（44%）、**自動運転支援**（35%）などで、それぞれ前年より1～4pt 装備率が伸びている。これら機能は次回の装備意向も高く、搭載必須機能と言える。

^{*1} 20の先進機能・装備：調査概要欄を参照

機能・装備により異なる評価と意向、一部の機能・装備は大幅な改善が望まれる

- **ドライブレコーダー**は装備率が69%、次回装備意向率（必ず欲しい）が62%と、20の先進機能・装備中最も高い。必需度が高く標準装備化が望まれる機能と言える。しかし、既に装備が一般化しているためか利用評価は相対的に低く（エグゼキューションインデックス^{*2}：778pt）、競合への差別化装備とはなりにくい。これを強みとするためには、ユーザーのニーズや使い方を踏まえた機能・性能の大幅な強化が必要であろう。

^{*2} エグゼキューションインデックス：総合評価（10段階評価）と不具合指摘数により算出するインデックス。1,000pt 満点。

- **ワンペダルドライブ**や**外部給電**などEV関連の機能・装備は、電気自動車の普及が進んでいないため市場全体としての普及率は低い。しかし、利用者の評価は高く、ワンペダルドライブのエグゼキューションインデックスは20の先進機能・装備中最も高い850pt、外部給電は3番目に高い826ptである。次回装備意向もワンペダルドライブが44%、外部給電が51%と高かった。EVの普及促進のために「電気で走る自動車」のアピールだけではなく「EVだからできる新しいカーライフスタイル」を積極的に示していくことは有効と考えられる。
- 最も不具合指摘が多かったのは、**ジェスチャーコントロール**（41.6PP100、装備を利用したことがある車両100台当たり41.6箇所の不具合指摘数）、次いで**スマートフォンのデジタルキー**（17.1PP100）である。次回装備意向もジェスチャーコントロールは15%、スマートフォンのデジタルキーは23%と低かった。機能の改善や販売店による操作法のユーザートレーニングは必須である。

機能・装備の利用促進や評価改善には販売店スタッフのユーザーサポートが不可欠

- 各機能・装備の利用方法に関する販売店スタッフの説明有無別評価で十分な回答者数が得られた機能・装備の傾向をみると、いずれも販売店スタッフの説明があった場合の評価はなかった場合の評価よりも高かった。販売店から説明を受けて機能・装備を習熟することは機能・装備評価にプラスになると考えられる。
- 説明有無による評価差が最も大きかったのは**ドライバーモニタリング**（説明あり：817pt / 説明なし：772pt、45pt 差）、次いで**アクティブブレーンチェンジアシスト**（836pt / 793pt、43pt 差）である。販売店スタッフが機能・装備について習熟することはもちろんのこと、販売店スタッフがユーザーに接する限られた時間で効率的・効果的にユーザーに情報提供できる説明方法や支援ツールの開発なども必要であろう。

J.D. パワー 2022 年 日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査SM、各部門の No.1 を発表

【イノベーションブランドアワード】

| | |
|---------|-----------|
| 総合 | スバル |
| ラグジュアリー | メルセデス・ベンツ |

【先進技術カテゴリー別アワード】

<利便装備>

マスマーケット トヨタ アルファード：デジタルルームミラー

<安全・運転支援>

マスマーケット スバル フォレスター：後退時衝突被害軽減ブレーキ

<利便装備>及び<安全・運転支援>のラグジュアリーブランド、及び<インフォテインメント/コネクティビティ>及び<エネルギー/サステナビリティ>カテゴリー、は社内基準を満たさなかったため本年は不成立。

《J.D. パワー 2022 年日本テクノロジーエクスペリエンス調査SM概要》

年に一回、新車購入後2～13ヶ月経過したユーザーを対象に、自動運転支援をはじめとする各種機能・装備について、購入した新車の装備有無や利用上の不具合経験、利用評価、今後の意向等を捉えている。機能・装備毎の不具合経験と利用評価を元にエグゼキューションインデックスを算出。さらに、すべての機能・装備別エグゼキューションインデックスと装備普及率を元に、各ブランドがどれだけ迅速、効果的に新しい機能・装備を市場導入しているかを示す総合イノベーションインデックスを算出している。今回で2回目となる。

■実施期間：2022年5月～6月

■調査対象：新車購入後2～13ヶ月経過したユーザー（18歳以上）

■調査方法：インターネット調査

■調査回答者数：20,797

20の先進機能・装備：

<利便装備>

デジタルルームミラー、車載ドライブレコーダー、指紋認証※、グラウンドビューカメラ、ジェスチャーコントロール、リアシートリマインダー、降車時安全支援

<安全・運転支援>

自動運転支援、アクティブブレーンチェンジアシスト、緊急時自動操舵支援、ドライバーモニタリング、フロントクラストラフィックワーニング、リモートパーキングアシスト、後退時衝突被害軽減ブレーキ

次頁へ続く

<エネルギー／サステナビリティ>

外部給電^{*}、電気自動車エネルギーアシスタント、ワンペダルドライブ

<エンターテインメント／コネクティビティ>

AR ディスプレイ^{*}、スマートフォンのデジタルキー、AI アシスタントを介した車外からの車両操作

その他の機能・装備（インデックス算出には含まない参考機能・装備として聴取）：

アダプティブクルーズコントロール、Android Auto、Apple CarPlay、衝突被害軽減ブレーキ、車載ナビゲーションシステム、充電スケジュール管理^{*}、前方衝突ワーニング、車線逸脱ワーニング、レーンキープアシスト、

OEM のスマートフォン用アプリ、リアクロストラフィックワーニング

^{*}印は 2022 年に新たに調査対象となった機能・装備

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：佐々木（リサーチ部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：yuji.sasaki@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2022 年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車セールス満足度調査 SSI（8 月）

日本自動車サービス満足度調査 CSI（8 月）

日本自動車初期品質調査 IQS（9 月）

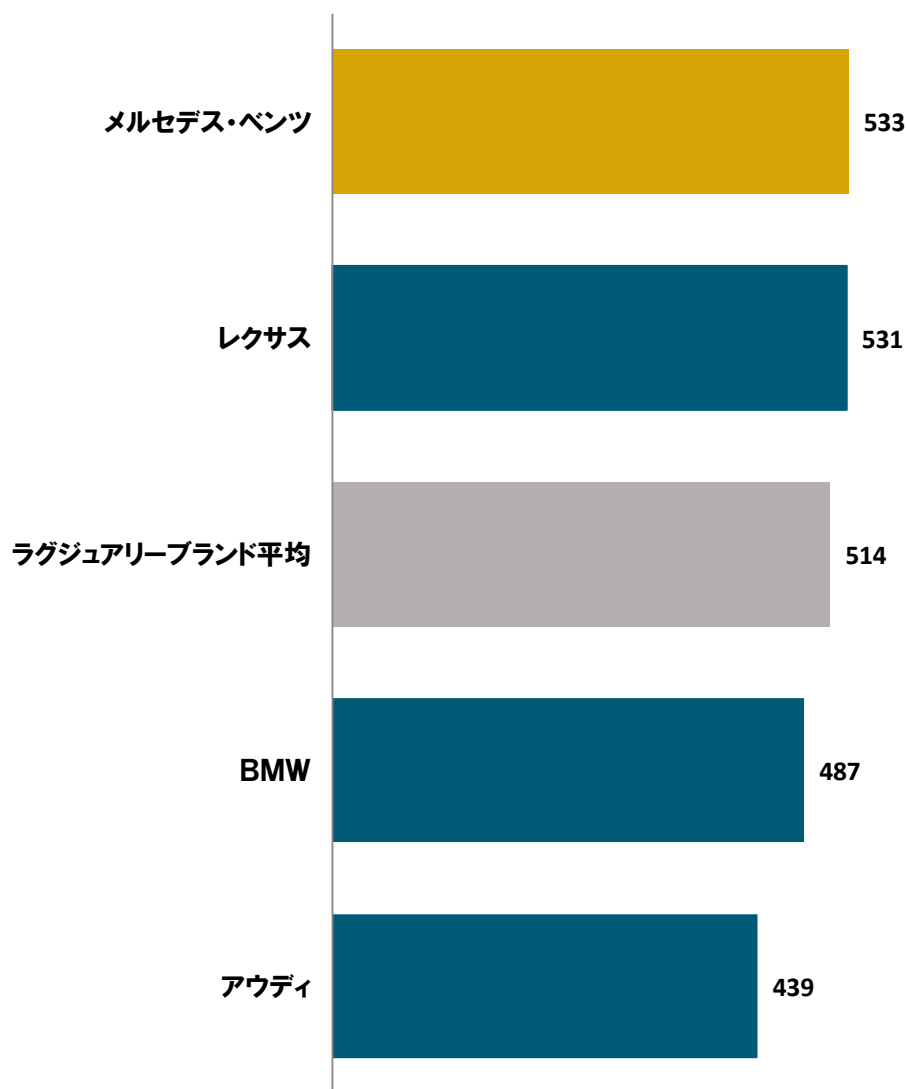
日本自動車商品魅力度調査 APEAL（10 月）

日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11 月）

J.D. パワー 2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング (1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

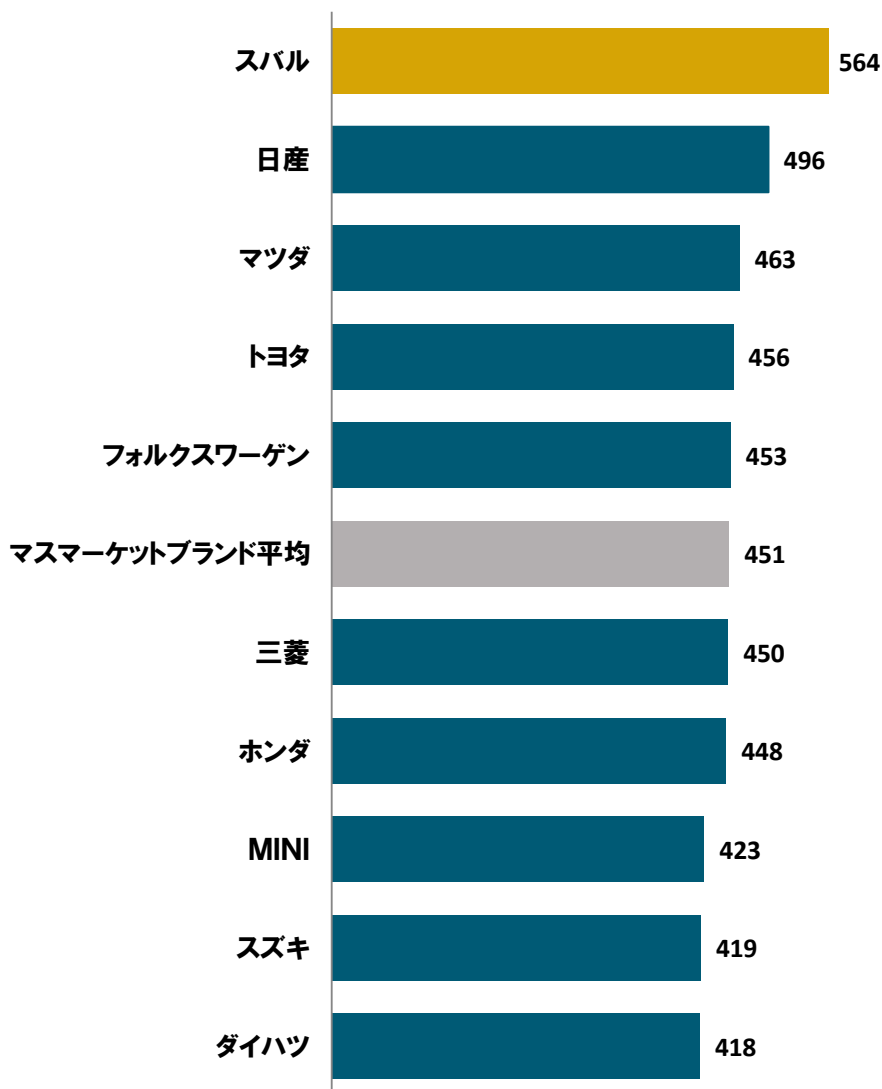
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

総合イノベーションランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケットブランド】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)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
2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査SM

ブランド別ランキング

総合第1位
ラグジュアリーブランド第1位

スバル
メルセデス・ベンツ

カテゴリー別トップモデル

アドバンスドテクノロジー

利便装備

マスマーケット トップモデル

トヨタ アルファード

機能・装備：デジタルルームミラー

安全・運転支援

マスマーケット トップモデル

スバル フォレスタ

機能・装備：後退時衝突被害軽減ブレーキ

注) アワード対象となる機能・装備は、参入企業が2社以上、かつ、回答者数が弊社規定を満たしているモデルが4つ以上である必要があります。インフォテインメント/コネクティビティ、エネルギー/サステナビリティのカテゴリー、および、利便装備、安全・運転支援カテゴリーのラグジュアリーセグメントは、これらの基準を満たしていないためアワード不成立です。

出典：J.D. パワー 2022年日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)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。