

2023年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年日本自動車初期品質調査SM

～ダイハツ、ホンダが初期品質総合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、**J.D. パワー 2023 年日本自動車初期品質調査SM**（Initial Quality Study、略称 IQS）の結果を発表した。

自動車の初期品質を捉える本調査は新車購入者を対象に年1回実施され、今回で13回目となる。

ダイハツ、ホンダが総合1位。ラグジュアリーブランドではレクサスが第1位

ランキング対象となった14ブランド中、最も不具合指摘が少なかったのはダイハツとホンダであった（131PP100で同点。車両100台当たり131箇所の不具合指摘数）。ダイハツは昨年に引き続き総合1位、ホンダは2020年以來の総合1位となる。ラグジュアリーブランドセグメントではレクサス（147PP100）の不具合指摘が最も少なかった。

不具合指摘数、前年より大幅に増加。特にインフォテインメントに課題

2023年調査の不具合指摘数平均は151PP100であった。2022年の138PP100に比べ13ポイント増加し、購入車両に対するユーザーの知覚品質は悪化している。ランキング対象14ブランド中10ブランドが2022年を上回る不具合指摘数であった。

不具合指摘を聴取する9カテゴリ中、特にインフォテインメントの不具合指摘増が目立った（29.2PP100、対前年4.4pt増）。インフォテインメントは前年も最も不具合指摘の多いカテゴリであり、改めてこの領域が大きな課題であることを浮き彫りにしている。

- ・ **車載音声認識の不具合指摘（コマンドを認識しないことがよくある／分かりにくい／使いにくい）**は、全項目中最も増加した項目の一つである（2022年：2.1PP100 → 2023年：2.8PP100）。この不具合の指摘者に問題の詳細を聞いたところ、「音声コマンドを認識しない／誤った認識をする」との回答が増加していることが分かった（2022年：64% → 2023年：74%）。音声認識システムの実質性能は劣化している。
- ・ **車載ナビゲーションシステムの不具合指摘（分かりにくい／使いにくい）**は、車載音声認識同様に、最も増加した項目の一つである（2022年：2.9PP100 → 2023年：3.6PP100）。この項目への不具合指摘は、年齢層が高くなるに連れ不具合指摘が多く（39歳以下：2.5PP100、40～59歳：3.6PP100、60歳以上：4.5PP100）、同時に年齢層が高いほど2022年に比べ不具合指摘が増加していることも分かった。また“手順が複雑で今までに使ったナビの中で最悪”、“前の車のナビは5ルートが示されその中から選ぶことができたが、今のナビは一つのルートしか示されない”といったコメントが挙がっている。過去のナビゲーションシステムの利用経験がある層において、「以前よりも分かりにくい／使いにくい」という回答が増したと考えられる。音声認識システム同様、車載ナビゲーションシステムの使い勝手は悪化している。

オートハイビーム機能、車外ライトスイッチの操作性不具合の一因に

オートハイビーム装備の有無別に車外ライトのスイッチ類の不具合指摘（分かりにくい／使いにくい／場所がよくない）をみると、装備有り時：1.5PP100、装備無し時：1.0PP100 と差がみられた。関連コメントとして“オートハイビーム機能が必要ない。必要ない機能の停止の仕方がわからない”、“オートハイビームの ON OFF の切り替えの仕方がわかりにくく、しばらくハイビームのまま走行していたことがある”といった回答がみられる。ヘッドライトシステムの自動化は、必ずしもユーザーにとっての便宜とはなっていない。

軽 EV、登録車 EV に比べ航続距離への不具合指摘は多いが、充電への不具合は少ない

軽 EV（日産サクラ／三菱 eK クロス EV）と登録車 EV について、EV 関連項目の不具合指摘傾向をみると、航続距離が短すぎるという不具合指摘は、軽 EV：5.3PP100、登録車 EV：4.2PP100 と、軽 EV の方が不具合指摘は多い。一方で充電の不具合については軽 EV：0.7PP100、登録車 EV：3.5PP100 と、軽 EV の方が少ない。EV は永らく航続距離の短さが普及阻害要因のひとつと考えられていたが、ユーザーの車両利用用途や運用環境次第では充電トラブルの少なさが軽 EV を所有する利点の一つと言えそうである。

ADAS 関連機能、品質改善の傾向もみられる

車線逸脱ワーニング／レーンキープアシストの不具合指摘（警告がわずらわしい）は、現在の調査項目となった 2021 年以來最も不具合指摘の多い項目だが、継続的に不具合指摘数が減少している（2021 年：6.3PP100 → 2022 年：5.6PP100 → 2023 年：5.4PP100）。この項目は 2021 年以降最も不具合指摘が減少した項目でもあり、業界全体としての品質改善が認められる項目である。

J.D. パワー 2023 年 日本自動車初期品質調査、各部門の No.1 は以下の通り。

【ブランドアワード】

総合第 1 位： **ダイハツ、ホンダ（同点）**
ラグジュアリーブランド第 1 位： **レクサス**

【セグメントアワード】

軽セダン第 1 位： **ダイハツ ミライース**
軽ハイトワゴン第 1 位： **ホンダ N-WGN、スズキ ワゴン R（同点）**
軽スーパーハイトワゴン第 1 位： **スズキ ワゴン R スマイル**
コンパクト第 1 位： **トヨタ パッソ**
コンパクト SUV 第 1 位： **ダイハツ ロッキー**
ミッドサイズ第 1 位： **スバル インプレッサ**
ミッドサイズ SUV 第 1 位： **トヨタ ハリアー**
コンパクトミニバン第 1 位： **ホンダ フリード**
ミニバン第 1 位： **トヨタ ヴォクシー**

《J.D. パワー 2023 年 日本自動車初期品質調査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、所有する自動車の不具合経験を 9 カテゴリー 221 項目について聴取し、自動車の初期品質に関するユーザー評価を明らかにする調査。今年で 13 回目の実施となる。

9 カテゴリーは以下の通り：

「外装」、「走行性能」、「装備品／コントロール／ディスプレイ (FCD)」、「運転支援」、「インフォテインメント」、「シート」、「空調」、「内装」、「パワートレイン」。

全ての不具合項目は車 100 台当たりの不具合指摘数 (Problems Per 100 vehicles = PP100) として集計され、スコアが低いほど不具合指摘が少ない (品質が高い) ことを示す。

■実施期間：2023 年 5 月～6 月 ■調査方法：インターネット調査

■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)

■調査回答者数：21,647

*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. パワー ジャパン

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) は消費者インサイト、アドバイザーサービス、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. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワーでは、本調査以外にも、下記の自動車関連調査の結果を発表しています。

～2023 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顧客満足度調査 SSI (8 月)

日本自動車サービス顧客満足度調査 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)

日本 EV 検討意向調査 EVC (12 月)

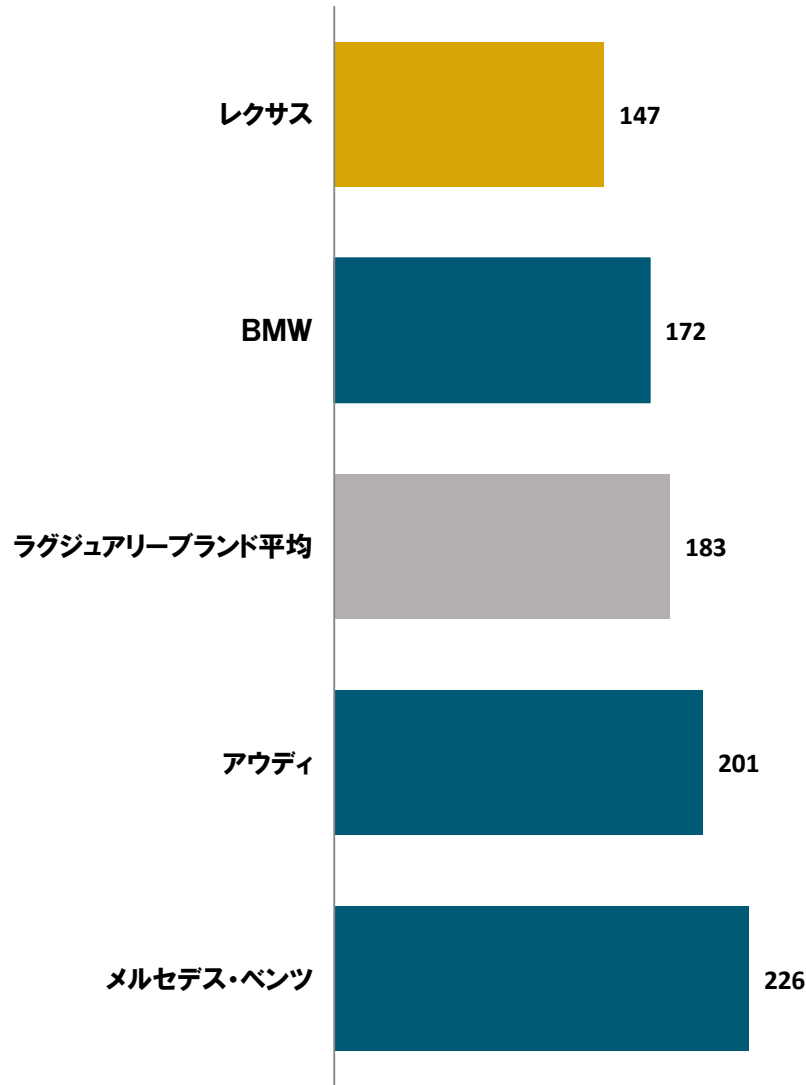
J.D. パワー

2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング

Problems per 100 Vehicles (PP100)

【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 2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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。

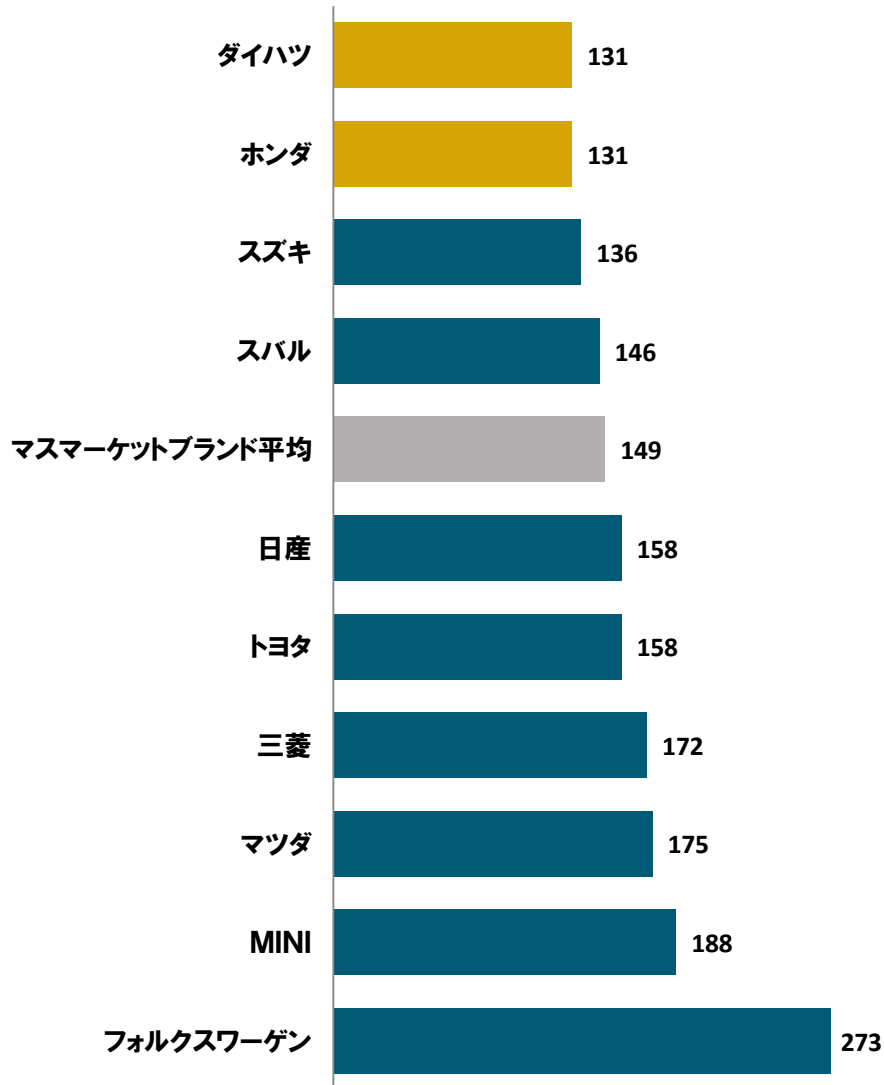
J.D. パワー

2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング

Problems per 100 Vehicles (PP100)

【マスマーケットブランド】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
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 2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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

2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

ブランド別ランキング

総合第1位	ダイハツ ※同点
総合第1位	ホンダ ※同点
ラグジュアリーブランド第1位	レクサス

セグメント別ランキング トップ3モデル

軽セダン 第1位: ダイハツ ミライース スズキ アルト スズキ ラバン	ミッドサイズ 第1位: スバル インプレッサ スバル レヴォーグ トヨタ プリウス
軽ハイトワゴン 第1位: ホンダ N-WGN ※同点 第1位: スズキ ワゴンR ※同点 スズキ ハスラー	ミッドサイズSUV 第1位: トヨタ ハリアー トヨタ カローラクロス スバル フォレスター
軽スーパーハイトワゴン 第1位: スズキ ワゴンRスマイル ホンダ N-BOX ※同点 三菱 eKスペース/クロススペース ※同点	コンパクトミニバン 第1位: ホンダ フリード スズキ ソリオ ダイハツトール
コンパクト 第1位: トヨタ パッソ ホンダ フィット マツダ MAZDA2	ミニバン 第1位: トヨタ ヴォクシー トヨタ アルファード ホンダ ステップワゴン
コンパクトSUV 第1位: ダイハツ ロッキー スズキ クロスビー マツダ CX-3	

注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
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 2023年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

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。