

2023年10月4日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2023 年日本自動車商品魅力度調査<sup>SM</sup>

～ラグジュアリーブランドではレクサス、マスマーケットブランドでは MINI が総合 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 年日本自動車商品魅力度**（Automotive Performance, Execution and Layout、略称 APEAL）**調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

自動車の商品魅力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。

### 商品魅力度の業界平均水準は継続的に向上

商品魅力度の指標となる APEAL スコアの調査平均は 671 ポイントで、2022 年より 7 ポイント向上した。現在の調査項目に変更を行った 2021 年調査以降 2 年連続してスコアが向上し、新車の商品魅力度が向上し続けていることが確認された。ランキング対象 14 ブランド中 8 ブランドが前年を上回るスコアとなり、中でも日産が前年比+19 ポイントと最も向上している。14 ブランドの中で最も評価が高かったのはレクサス（760 ポイント）、マスマーケットブランドでは MINI（729 ポイント）の評価が最も高かった。

### 新型車やフルモデルチェンジしたモデルが高評価傾向、魅力ある新モデルが市場に投入

ランキングが成立した 9 セグメント中、6 セグメントには新型車／フルモデルチェンジモデルが含まれる。そのうち 5 セグメントは新型車／フルモデルチェンジしたモデルがセグメント首位の評価であった。具体的には、軽ハイトワゴン：日産 サクラ、軽スーパーハイトワゴン：ダイハツ ムーヴキャンバス、ミッドサイズ：トヨタ プリウス、ミッドサイズ SUV：日産 エクストレイル、コンパクトミニバン：トヨタ シエンタの 5 モデルである。各社の新モデルが魅力ある商品として高い評価を得ている。

### インフォテインメントの向上は僅か

評価の向上幅が最も少ないのはインフォテインメントで、前年比+4 ポイントの 626 ポイントだった。インフォテインメントカテゴリーはユーザーが不具合を多く感じる分野で、評価向上に向けた品質の改善は必須である。

### 不具合経験有無による商品魅力度評価のギャップは拡大

車両の不具合経験は商品魅力度評価を低下させる。車両の不具合経験が全くない場合の APEAL スコアは 696 ポイントだが、不具合経験がある場合は 644 ポイントと 52 ポイントのギャップがみられる。2021 年調査では、不具合経験有無での APEAL スコア差は 47 ポイントで（不具合なし：678 ポイント、不具合あり：631 ポイント）、不具合経験有無による魅力度評価のギャップは年々広がっている。ユーザーからの高評価を得るためには、不具合の少ない車両開発・生産を行うことがますます重要になっている。特に前述のインフォテインメントカテゴリーは不具合増加が目立つ領域であり、改めて品質改善への取り組み強化が望まれる。

## **燃費（電費）／航続距離の評価は ICE 車／HEV で継続的に向上。一方 PHEV や EV の評価は低下**

燃費（電費）／航続距離評価に関する ICE／HEV のスコアは 647 ポイントであり、過去 2 年連続して向上している（2022 年：640 ポイント、2021 年：631 ポイント）。一方 PHEV や EV は前年同等以下の評価にとどまった（PHEV／2023 年：706 ポイント、2022 年：722 ポイント、EV／2023 年：574 ポイント、2022 年：586 ポイント）。市場全体として電動化が進みつつあるが、燃費（電費）／航続距離に関する ICE 車／HEV の評価は向上し続け、PHEV/EV の評価が停滞するという状況にある。

## **J.D. パワー 2023 年 日本自動車商品魅力度調査、各部門の No.1 を発表**

### **【ブランドアワード】**

総合第 1 位： **レクサス**  
マスマーケットブランド第 1 位： **MINI**

### **【セグメントアワード】**

軽セダン第 1 位： **スズキ ラパン**  
軽ハイトワゴン第 1 位： **日産 サクラ**  
軽スーパーハイトワゴン第 1 位： **ダイハツ ムーヴキャンバス**  
コンパクト第 1 位： **日産 ノート**  
コンパクト SUV 第 1 位： **マツダ CX-3**  
ミッドサイズ第 1 位： **トヨタ プリウス**  
ミッドサイズ SUV 第 1 位： **日産 エクストレイル**  
コンパクトミニバン第 1 位： **トヨタ シエンタ**  
ミニバン第 1 位： **トヨタ アルファード**

### **《J.D. パワー 2023 年 日本自動車商品魅力度調査<sup>SM</sup>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、所有する自動車の商品魅力について 10 カテゴリー 37 項目の評価を聴取。回答結果を元に 1,000 ポイント満点で商品魅力度スコアを算出。

今年で 13 回目の実施となる。

10 カテゴリーは以下の通り：

「外観」、「車両設定／始動」、「乗降性」、「内装」、「パワートレイン」、「ドライビングフィール」、「安全性」、「インフォテインメント」、「快適性」、「燃費／航続距離」

■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）

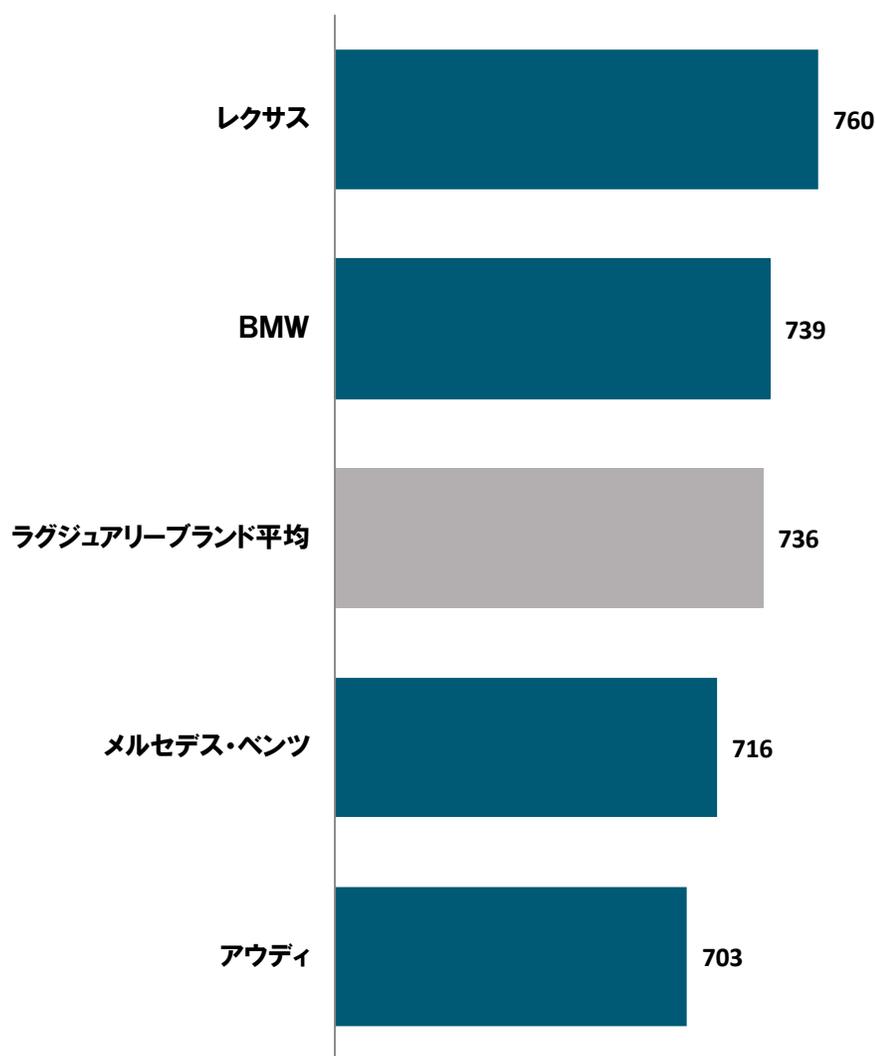
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11月）

日本EV検討意向調査 EVC（12月）

# J.D. パワー 2023年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (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。

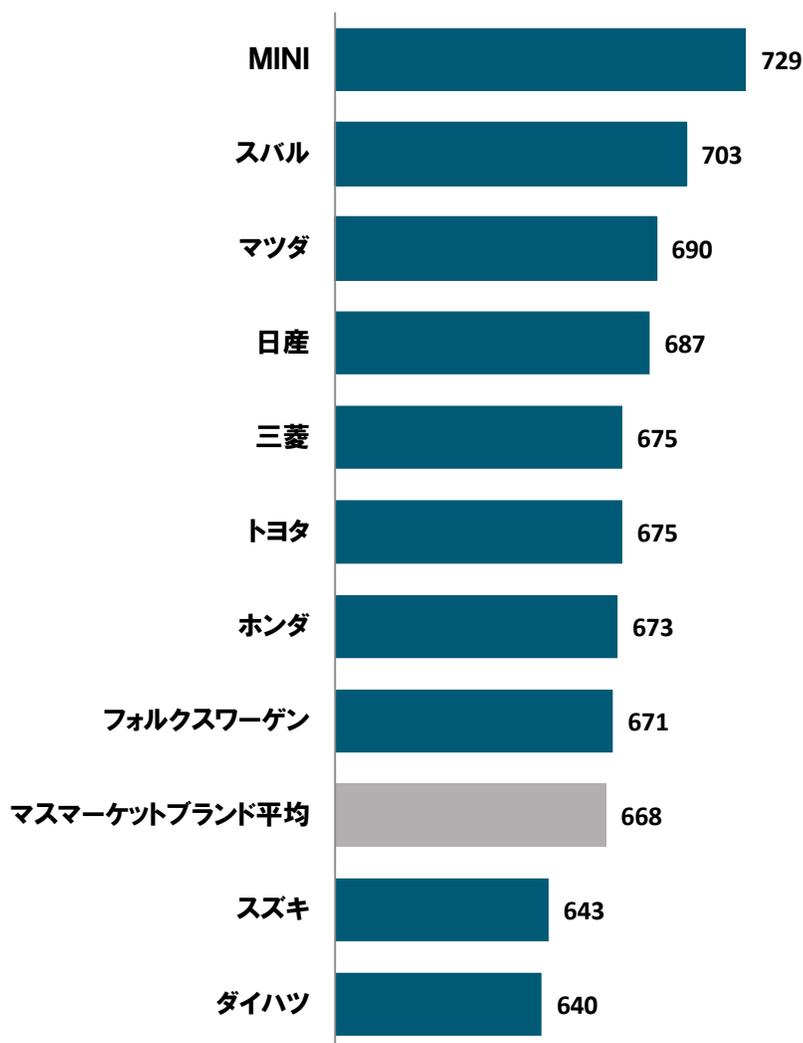
出典: J.D. パワー 2023年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

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年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

### 【マスマーケットブランド】



注) 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年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

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年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング

総合第1位  
マスマーケットブランド第1位

レクサス  
MINI

## 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: **スズキ ラパン**  
スズキ アルト  
ダイハツ ミライース

### ミッドサイズ

第1位: **トヨタ プリウス**  
スバル レヴォーグ  
ホンダ シビック

### 軽ハイトワゴン

第1位: **日産 サクラ**  
スズキ ハスラー  
ダイハツ キャスト

### ミッドサイズSUV

第1位: **日産 エクストレイル**  
トヨタ ハリアー  
マツダ CX-5

### 軽スーパーハイトワゴン

第1位: **ダイハツ ムーヴキャンバス**  
ホンダ N-BOX  
日産 ルークス

### コンパクトミニバン

第1位: **トヨタ シエンタ**  
スズキ ソリオ  
ホンダ フリード

### コンパクト

第1位: **日産 ノート**  
トヨタ アクア  
トヨタ ヤリス

### ミニバン

第1位: **トヨタ アルファード**  
ホンダ ステップワゴン  
トヨタ ノア

### コンパクトSUV

第1位: **マツダ CX-3**  
日産 キックス  
トヨタ ヤリスクロス

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年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査<sup>SM</sup>

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。