

2023年10月11日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年米国電気自動車エクスペリエンス (EVX) 公共充電調査SM

～充電ステーション数増加も満足度低下、EV の普及を妨げる可能性～

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 J.D. Power (本社：米国ミシガン州トロイ) は、現地時間 8 月 16 日に、**J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Public Charging StudySM (2023 年米国電気自動車エクスペリエンス (EVX) 公共充電調査SM)** の結果を発表した。「AC 普通充電 (レベル 2)」と「DC 急速充電」の 2 タイプの公共充電サービスに対する EV 所有者の満足度を聴取している。

自動車ブランド各社が電気自動車 (EV) の新型モデルの導入と市場シェアの拡大を続けているが、EV 充電の公共インフラは追いついていない状況である。テスラの北米充電規格 NACS (North American Charging Standard) によりこの状況は改善されるかもしれないが、公共充電に対する満足度は低下し続けており、これが課題解決にはならない可能性もある。

米国全土で公共の充電ステーションが増えているにもかかわらず、利用者の満足度は低下している。AC 普通充電の顧客満足度スコアは 617 ポイント (1,000 ポイント満点) で、前年比 -16 ポイントだった。本調査を開始した 2021 年以来、最も低い水準である。EV 拡大に重要な DC 急速充電の顧客満足度スコアは 654 ポイントで前年比 -20 ポイントだった。さらに問題なのは、両充電タイプ共に、ほぼすべての項目で満足度が低下していることである。

公共充電の充実度に対する消費者の懐疑的な見方は EV の購入を妨げる主要因となっており、この結果は EV の受け入れをさらに妨げる可能性がある。

本調査によると、テスラの所有者はテスラの独自規格であるスーパーチャージャーネットワークに高い満足度 (745 ポイント) を示しているが、スーパーチャージャー以外の充電ステーションを使用した場合、満足度は 200 ポイント近く低下することが分かった。テスラはこのスーパーチャージャーネットワークを北米充電標準規格 (NACS) として提案しており、他の多くの自動車ブランドがこの NACS を採用する意向を示している。NACS の拡大により今後、DC 急速充電の満足度向上が期待されるが、特にテスラ以外のブランドの EV 所有者の満足度が、NACS の充電ステーションによってどれほど向上するのか、今後注意深くモニターしていく必要がある。

2023 年調査の主なポイントは下記の通り：

充電速度に対する満足度が低下

公共充電サービスの利用者は、車両の充電にかかる時間に前年にも増して不満を感じている。「充電速度」に対する満足度は AC 普通充電の総合満足度に最もマイナスの影響を与えており、前年比 -36 ポイントの 455 ポイントとなっ

た。DC 急速充電に対する評価もさほど高くなく、「充電速度」に対する満足度は前年比-30 ポイントの 588 ポイントだった。

公共の充電ステーションは適切な場所に設置すべき

EV 所有者が AC 普通充電 または DC 急速充電を選択する理由と、充電ステーションで費やした時間に関するデータは、公共充電ステーションを利用者により効果的にサービス提供できる場所に設置すべきであることを示している。「利便性」は AC 普通充電 と DC 急速充電共に利用者が望んでいるが、DC 急速充電の利用者からは「旅行時の経路充電」も主な理由として挙がっている。このような利用者は 30 分程度で充電を終わらせ、出来るだけ早く目的地へ向かいたいと考えている。このことから DC 急速充電は旅行ルート沿いに設置すべきであり、AC 普通充電はショッピングや娯楽といった日常的に利用する施設から便利な場所に設置すべきであるということが考えられる。

充電ステーションでの充電を断念、最大で 35%の利用者が経験

利用者の 20%が充電ステーションで充電できなかった。理由は、充電設備の不具合から充電待ちの人数に至るまでさまざまであった。この割合が最も高かったのはマイアミ・ポートセントルーシー・フォートローダーデール広域都市圏 (CSA) の EV 所有者で、35%だった。シアトル・タコマ CSA、デンバー・オーロラ CSA、ダラス・フォートワース CSA ではそれぞれ 29%が充電を断念している。充電を断念した割合が最も低かったのは、クリーブランド・アクロン・カントン CSA で、12%だった。

J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長 兼 オートモーティブ部門 部門長 山本浩二のコメント

「米国では充電ステーションの拡大は急速に進んでいるものの、EV 車両台数の拡大のペースには依然として追いついていません。この状況に加え、米国全土の充電設備のメンテナンスの不足から故障している充電設備も多く、公共充電サービスの満足度低下の一因となっています。

充電ステーションの拡大はやみくもに進めるのではなく、適切な場所に大規模な台数のステーションを設置していくことが重要です。テスラのスーパーチャージャーがこの考え方に基づいて設置拡大を進めており、メンテナンスも充分に行われていることから、スーパーチャージャーは他の充電ネットワークと比較して高い満足度を得ています。スーパーチャージャーは課金や充電コネクターの取り回し等のユーザーエクスペリエンスも非常に優れており、NACS として今後、CCS に代わる米国の標準充電規格となっていくと考えられます。

EV の拡大の KSF (成功因子) である本調査結果は、他山の石として日本の公共充電サービスの考え方や拡大計画の参考にすべき内容であると考えています。」

J.D. パワー 2023 年米国電気自動車エクスペリエンス公共充電設備調査 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

【AC 普通充電 (レベル 2)】

第 1 位：Volta (665 ポイント)

【DC 急速充電】

第 1 位：Tesla Supercharger (739 ポイント)

《J.D. パワー 2023 年米国電気自動車エクスペリエンス (EVX) 公共充電調査SM概要》

年に一回、バッテリー式電気自動車 (BEV) またはプラグインハイブリッド車 (PHEV) の所有者を対象に、「AC 普通充電 (レベル 2)」と「DC 急速充電」の 2 タイプの公共充電サービスに対する満足度を聴取した調査。公共充電設備に対する消費者の意識や行動についても調べている。

本調査は、米国で業界をリードする EV ドライバーアプリブランド兼調査会社である PlugShare の協力を得て実施している。今年で 3 回目の実施。

■実施期間：2023 年 1 月～6 月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：バッテリー式電気自動車 (BEV) またはプラグインハイブリッド車 (PHEV) の所有者

■調査回答者数：15,079 人

顧客満足度を構成する 10 ファクターは下記の通り：

ease of charging (充電のしやすさ)、speed of charging (充電速度)、physical condition of charging station (充電ステーションの設備の状態)、availability of charger (充電器の充実度)、convenience of this location (設置場所の利便性)、things to do while charging (充電中の時間つぶし)、how safe you feel at this location (設置場所の安全性)、ease of finding this location (設置場所の見つけやすさ)、cost of charging (充電コスト)、ease of payment (支払いのしやすさ)

*本報道資料は現地時間 2023 年 8 月 16 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースは[こちら](#)

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-electric-vehicle-experience-evx-public-charging-study>

*J.D. パワーが調査結果を公表するすべての調査は、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：川橋 (オートモーティブ部門)

Tel : 03-6809-2987 E-mail : atsushi.kawahashi@jdpa.com

J.D. パワーについて：

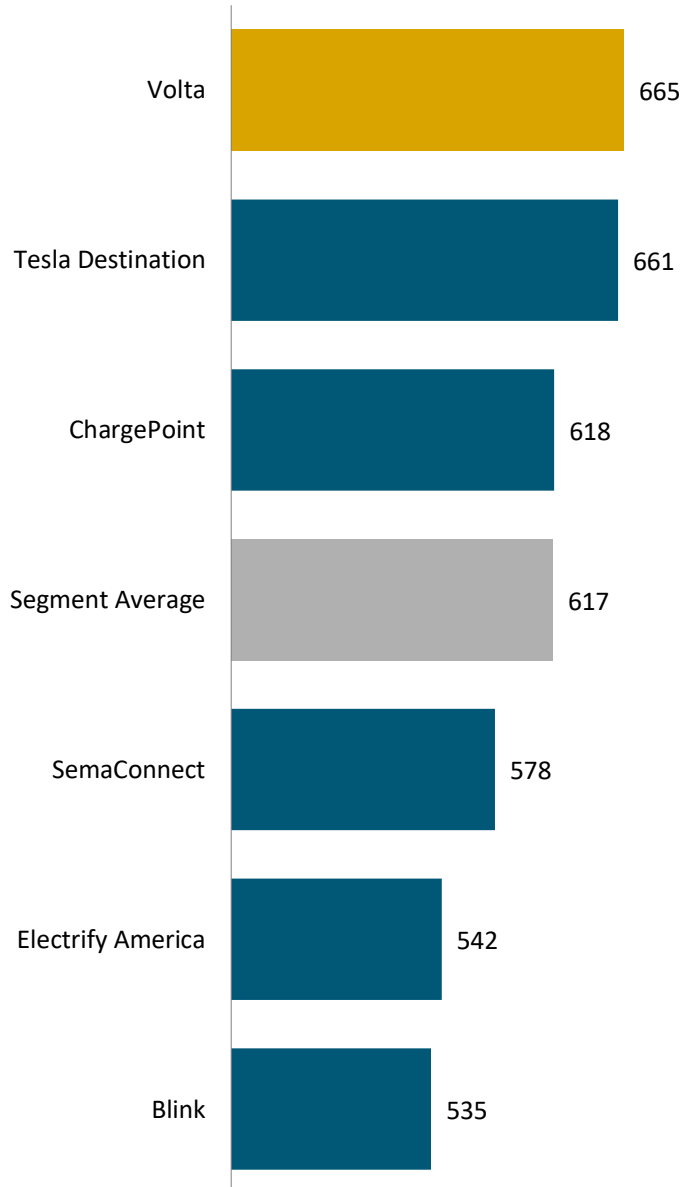
J.D. パワー (本社：米国ミシガン州トロイ) は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

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. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Public Charging StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking
(Based on a 1,000-point scale)

Level 2 Charging Station



Source: J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Public Charging StudySM

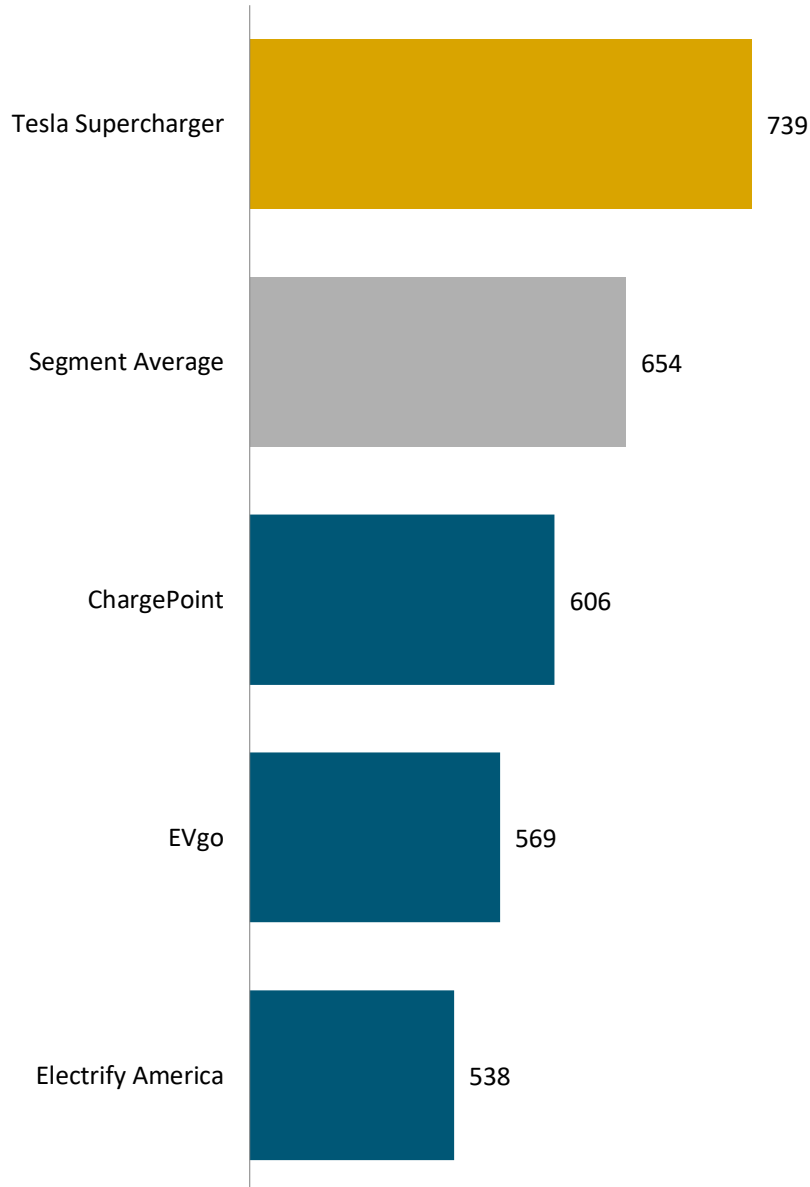
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Public Charging StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

DC Fast Charger



Source: J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Public Charging StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.