

2020年8月19日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年日本自動車初期品質調査SM

～ホンダがブランドランキングで初の総合 No.1～

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、**2020 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。

本調査では、新車購入後 2～9 ヶ月経過したユーザーを対象に 8 分野*233 項目でユーザーの不具合経験を聴取している。すべての不具合項目は車 100 台当たりの不具合指摘件数（Problems Per 100 vehicles = PP100）として集計され、数値が低いほど品質が高いことを示す。

*「外装」「走行性能」「装備品/コントロール/ディスプレイ（FCD）」「オーディオ/コミュニケーション/エンターテインメント/ナビゲーション（ACEN）」「シート」「空調」「内装」「エンジン/トランスミッション」の 8 分野

総合不具合指摘件数はさらに減少し品質が着実に改善。一方不具合指摘が増加する項目も

- 2020 年調査における総合不具合指摘件数は、業界平均 60PP100（車両 100 台当たり平均 60 件の不具合指摘）となった。現在の調査項目設計の初年である 2014 年の 84PP100 に比べ、6 年間で 24 ポイント改善し、2019 年調査（66PP100）より 6 ポイント改善した。
- 2014 年以降、最も品質改善が進んだ分野は「エンジン/トランスミッション(6.6 ポイント改善)」、次いで「内装(5.4 ポイント改善)」である。具体的な項目としては「AT/CVT - 変速中のもたつき/シフトタイミングが悪い」、「カップホルダー - 使いにくい」、「室内の不快感におい」などでの不具合指摘件数の減少が目立つ。
- 一方、安全装備や先進技術関連では、不具合指摘件数が増加しているものもみられる。2014 年に比べ不具合指摘件数が最も増加したのは「車載Bluetooth®」での携帯電話/デバイスのペアリング/接続不良」、次いで「車載音声認識システムが認識しない/誤った認識をすることがよくある」、「車線逸脱警告システム（レーンキープアシスト） - スイッチ類/表示が分かりにくい/使いにくい又は場所がよくない」等である。これらは新車における同種機能の装備率増加が不具合指摘件数増の要因となっている。

ブランドにより品質改善状況にばらつき。輸入車では MINI、ボルボ、国産車ではマツダが大きく改善

調査対象となったほとんどのブランドで 2014 年よりも不具合指摘件数が減少し、品質の改善が進んでいる。特に改善幅が大きいブランドは、MINI（69 ポイント減）、ボルボ（56 ポイント減）、マツダ（45 ポイント減）だった。この 3 ブランドは競合に比べ、品質改善の成果が大きく、2014 年調査よりブランドランキングを向上させている。

直前のブランド経験により品質不具合の指摘数に差。他ブランドからの買い替え層は厳しい品質評価

同じブランドからの買い替え/買い増しをした層の不具合指摘件数が 58PP100 に対し、他ブランドからの買い替えをした層の不具合指摘件数は 67PP100 となり、+9 ポイント不具合指摘が多かった。異なるブランドからの買い替えをした層は車両品質に対して厳しい評価をする傾向がみられる。この傾向は国産ブランドを中心としたマスマーケットブランドよりも、ラグジュアリーブランドでより顕著だった。

不具合指摘は減少傾向も、顧客満足度は向上せず

本調査では、不具合指摘とは別に総合的な品質に対する評価を 10 段階で測定しているが、2014 年調査の平均 7.66 ポイントに対し、2020 年調査では 7.68 ポイントと、ほとんど変化が見られなかった。品質改善が確実に進んでいるにもかかわらず、ユーザーの品質に対する満足度の向上がみられない実態が明らかになった。

J.D. パワー オートモーティブ部門 ディレクター 浦山浩一は、調査結果に対し次の様にコメントしている。

「自動車メーカー各社の取り組みにより、自動車の品質は明らかに改善している。しかし顧客満足度には伴っておらず、より一層の取り組みが必須である。調査結果からは、新たな品質不具合のテーマとして顕在化しつつある安全装備や先進技術関連機能や、他ブランドからの買い替え層の不具合指摘を低減するための研究が不可欠である。これらの問題に対する解決策を市場に呈示していくことが、競争優位戦略への第一歩となるであろう。2021 年には本調査を含めた品質調査に関する調査モデルの見直しを含めた設計変更を行うことで調査内容を強化していく予定である。」

J.D. パワー 2020 年 日本自動車初期品質調査 No.1 評価ブランドを発表

【ブランドランキング】

<総合>	ホンダ (初の No.1 ブランド受賞)
<ラグジュアリーブランド>	レクサス (2 年連続)

【セグメント別ランキング】

<軽自動車セグメント>	ダイハツ ムーヴキャンバス
<コンパクトセグメント>	ホンダ フィット
<ミッドサイズセグメント>	スバル XV
<ミニバンセグメント>	トヨタ ノア

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車初期品質調査SM概要 》

年に一回、新車購入後 2～9 カ月のユーザーを対象に、所有する自動車の不具合経験についての評価を 8 分野 233 項目で聴取。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 10 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 5 月～6 月	■調査方法：インターネット
■調査対象：新車購入後 2～9 ヶ月経過したユーザー	■回答者数：19,435 人

8 分野は次の通り：

「外装」「走行性能」「装備品/コントロール/ディスプレイ(FCD)」「オーディオ/コミュニケーション/エンターテインメント/ナビゲーション (ACEN)」「シート」「空調」「内装」「エンジン/トランスミッション」すべての不具合項目は車 100 台当たりの不具合指摘件数 (Problems Per 100 vehicles = PP100) として集計され、数値が低いほど品質が高いことを示す。

*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。

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: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポートに関するお問い合わせ：浦山（オートモーティブ部門）

Tel: 03-4570-8400 E-mail: koichi.urayama@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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

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。

～2020 年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車初期品質調査 IQS（8月）

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）

日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月）

日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査＜純正ナビ／市販ナビ＞（10月）

日本自動車耐久品質調査 VDS（10月）

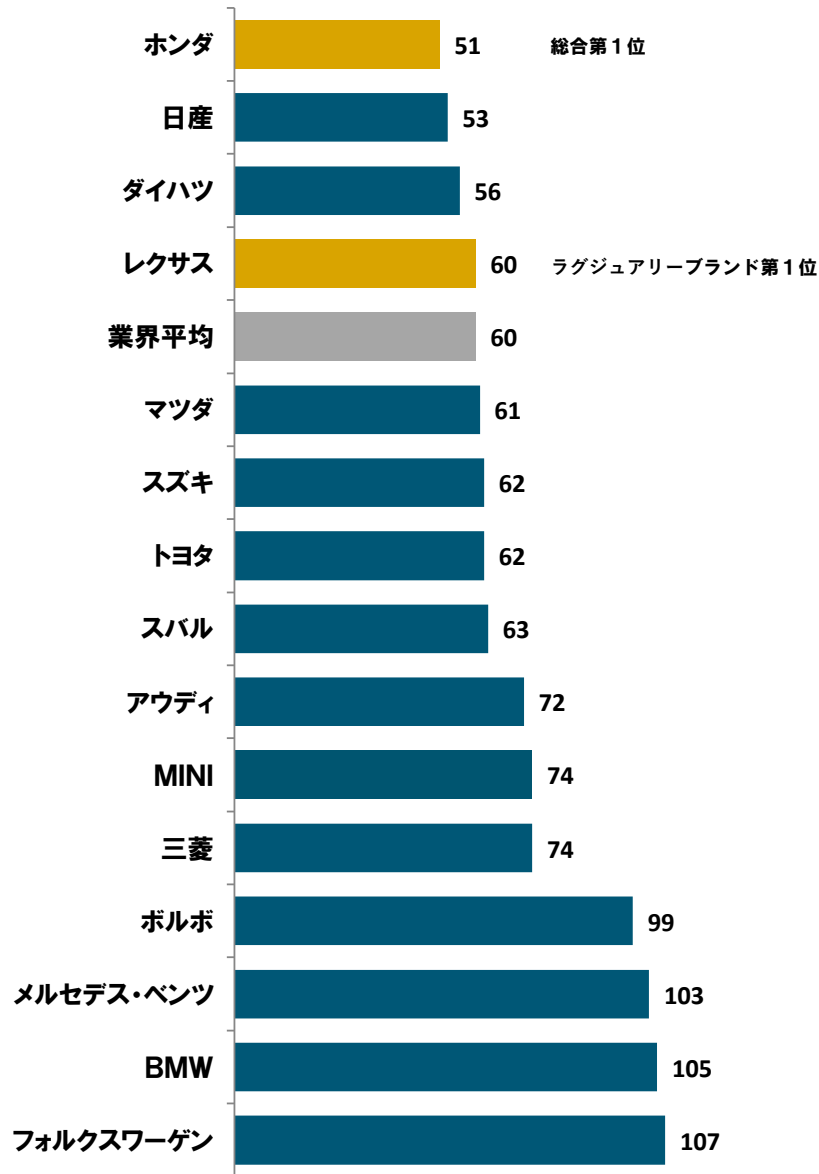
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（12月）

J.D. パワー

2020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)



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 2020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

2020年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

セグメント別ランキング トップ3モデル

軽自動車

第1位: **ダイハツ ムーヴ キャンバス**
ホンダ N-BOX
ダイハツ ミラ イース

コンパクト

第1位: **ホンダ フィット**
スズキ ソリオ
トヨタ パッソ

ミッドサイズ

第1位: **スバル XV**
ホンダ シャトル
トヨタ プリウス

ミニバン

第1位: **トヨタ ノア**
日産 セレナ
トヨタ ヴォクシー

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 2020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。