

2020年10月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<市販ナビカテゴリー> ～アルパインが9年連続で総合満足度 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 年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<市販ナビカテゴリー>**（Japan Navigation Systems Customer Satisfaction Index StudySM - Aftermarket）の結果を発表した。

主な調査結果は下記の通り。

ブランド間の顧客満足度スコア差、減少傾向に

- 調査対象全ブランドの業界平均スコアは 1,000 点満点中 631 ポイントと、前年比+8 ポイント（2019 年は前年比+18 ポイント）で、前回調査に比べ緩やかな改善だった。
- 調査対象となった 5 ブランド中 3 社が同スコアという結果になり、ブランド間のスコア差は縮小傾向にある。

モニターに対する満足度が高い一方、操作性に改善余地

- 満足度を構成するファクター別にみると、「ナビゲーション機能・性能」「モニター」「音楽や映像関連機能・性能」「操作性」「デザイン・質感」「各種機能・アプリ、サービス」の 6 ファクターのうち、「モニター」が 648 ポイントと最も高かった。
- 「操作性」は 606 ポイントと最も低く、この 2 年間で相対的に低い状況は変わらない。2020 年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<自動車メーカー純正ナビカテゴリー>でも同様の傾向が見られ、純正ナビ、市販ナビ共通の課題であると言える。

音楽・映像機能の満足度伸びが目立つ

- 「音楽・映像機能」は 638 ポイントと前年比+14 ポイントで最も改善が見られ、またこの 2 年間で向上している。
- 利用ソース別で見ると、ラジオや CD、ワンセグ/フルセグ TV 使用経験者よりも、ナビゲーションのハードディスクやメモリー、また DVD/ブルーレイの使用経験者の方が満足度は高く、インターネットラジオ/インターネット音楽配信・動画配信/ストリーミングサービス使用経験者では、さらに高まる傾向であることが分かった。

スマホ連携は増加傾向、7 割弱が接続経験あり

- 回答者の 66%はスマートフォン接続経験があると回答しており、ここ 2 年で+10 ポイントだった。
- 本調査では、次回ナビ購入時に、通信機能を使った機能・アプリ、サービスに関心があるかを尋ねている。その結果、「地図情報の更新」が 33%、「ニュースや天気予報等の情報サービス機能・アプリ」が 26%という結果になり、いずれも昨年比+5 ポイントと相対的に高いことを確認した。

J.D. パワー オートモーティブ部門 マネージャー 岩倉勇人は、本調査に対し、次のようにコメントしている。

「今年の調査結果を見ると、全体としては緩やかな改善をしている中、特にユーザーがナビ購入時に重視している音質や画質、モニター（サイズ、画質等）において満足度向上が見られ、各社の継続的な改善活動が顧客の期待に応えた結果と捉えることができる。また音楽・映像機能での利用ソース別に見るように、スマホ連携により満足度が向上していることがわかった。課題としては純正ナビ同様、操作性に対する一層の改善が望まれる。」

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：アルパイン（694ポイント）

9年連続の第1位。全ファクターでランキング対象ブランド中、最も高い評価となった。

第2位：パイオニア（628ポイント）

第3位：デンソーテン、ケンウッド、パナソニック（619ポイント）※同点につき英文表記アルファベット順にて掲載。

《J.D. パワー 2020年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM<市販ナビカテゴリー>概要》

年に一回、ナビゲーションメーカーのブランド名で、自動車用品店等を通じて販売されるナビゲーションシステムを対象に、顧客満足度を聴取し明らかにする調査。今年で14回目の実施となる。

■実施期間：2020年7月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：2018年4月～2020年3月に市販ナビゲーションシステムを購入したユーザー

■調査回答者数：1,920人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「ナビゲーション機能・性能」（27%）、「音楽や映像関連機能・性能」（18%）、「モニター」（18%）、「デザイン・質感」（17%）、「操作性」（14%）、「各種機能・アプリ、サービス」（5%）となっている（カッコ内は影響度）。

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

調査レポート購読等お問い合わせ：岩倉（オートモーティブ部門）

Tel: 03-4570-8400 E-mail: hayato.iwakura@jdpa.com

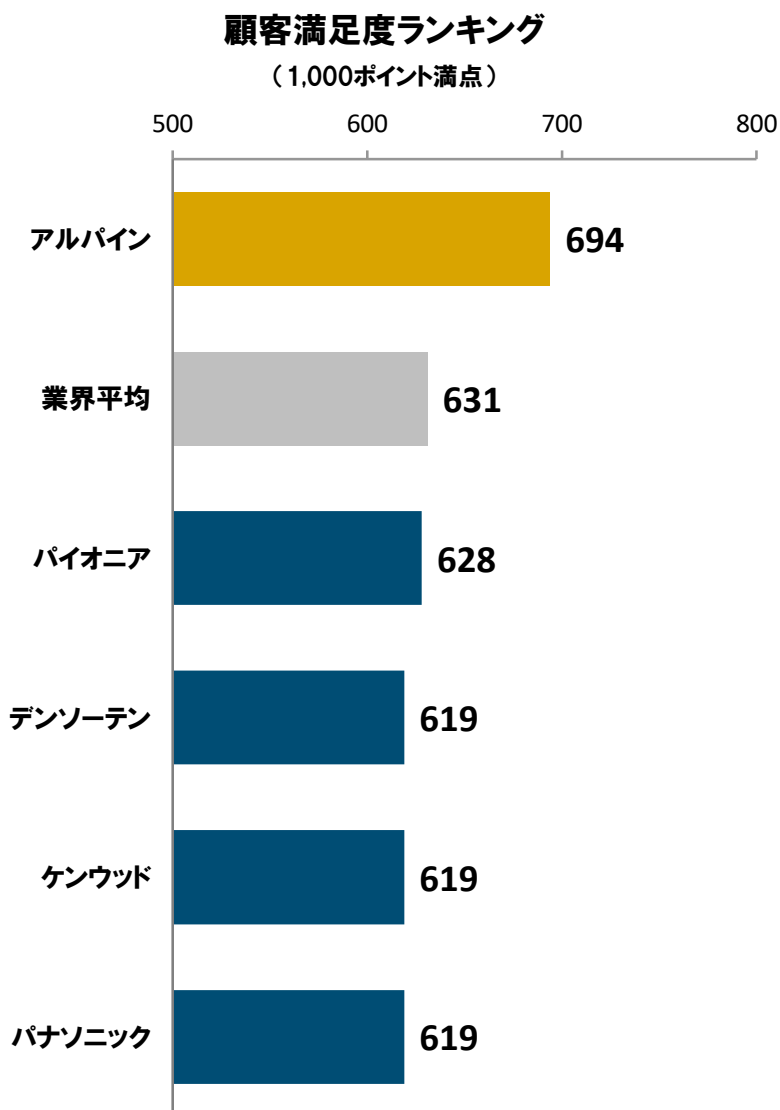
J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM
＜市販ナビカテゴリー＞



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年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM＜市販ナビカテゴリー＞

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。