

2022年9月7日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年日本自動車初期品質調査SM

～ダイハツが初期品質総合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、**2022 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12回目となる。本調査は2021年に調査内容を刷新し、新調査項目で2回目の実施となる。

ダイハツがブランド総合1位。4セグメントでダイハツモデルが首位

2022年の業界平均は138PP100（車両100台当たり138箇所の不具合指摘数）であり、2021年の137PP100とほぼ同水準だった。ランキング対象ブランド中、最も不具合指摘が少なかったのはダイハツ（116PP100）であった。ダイハツはセグメント別ランキングでも8セグメント中4セグメントで首位となった。ラグジュアリーブランドではレクサス（169PP100）の不具合指摘が最も少なかった。

2021年に続き、インフォテインメントへの不具合指摘が多い

9カテゴリー中、最も不具合指摘が多かったのは「インフォテインメント（24.8PP100）」だった。「車載ナビゲーションシステム - 分かりにくい/使いにくい」、「タッチスクリーン/ディスプレイ - 使いにくい/操作しにくい/分かりにくい」、「車載音声認識 - 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」などの不具合指摘が多かった。

インフォテインメントは、ブランド間の不具合指摘数の差が最も大きいカテゴリーで、最少は17.6PP100、最多では84.3PP100と、66.7ポイントもの差がみられた。

最も多い不具合指摘項目は、車線逸脱ワーニング/レーンキープアシストの「警告がわずらわしい」

「車線逸脱ワーニング/レーンキープアシスト - 警告がわずらわしい」は、2年連続で最多不具合指摘項目であった。2021年に比べると不具合指摘数は減少し（2021年：6.3PP100 → 2022年：5.6PP100）、機能の品質改善は進んでいるとみられるものの、依然として多くのユーザーが不具合を感じている。

米国で行われている同調査（J.D. Power 2022 U.S. Initial Quality StudySM）でも、この項目の不具合指摘数は上位項目だが、米国の調査結果（4.1PP100）に比べても日本の不具合指摘数は多い。日本の道路、交通事情に即した機能の改善が望まれる。

オートライト義務化への対応が一部モデルの不具合指摘を増加させている

オートライト義務化へのメーカーの対応が不具合指摘の増加要因となっている。「車外ライトのスイッチ類 - 分かりにくい/使いにくい/場所がよくない」の不具合指摘は2021年の1.3PP100から1.6PP100へと増加しており、関連するコメントとして「点灯/消灯タイミングの不自然さ」や「ライトを完全にオフにできない」等が挙げられている。

現在のオートライト機能がユーザーの利用感覚に合わないとする不具合指摘であり、機能そのものの改善に加え、販売時のユーザーへの仕様説明も改善が望まれる。

J.D. パワー 2022 年 日本自動車初期品質調査、各部門の No.1 を発表

【ブランドアワード】

総合第1位： **ダイハツ**
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】

軽ハイトワゴン第1位： **ダイハツ キャスト**
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： **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： **スバル フォレスタ**
コンパクトミニバン第1位： **ダイハツ トール**
ミニバン第1位： **ホンダ ステップワゴン**

《J.D. パワー 2022 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12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：2022年5月～6月

■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）

■調査方法：インターネット調査

■調査回答者数：20,797

*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 : 03-6809-2996 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）は消費者のインサイト、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。

～2022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）

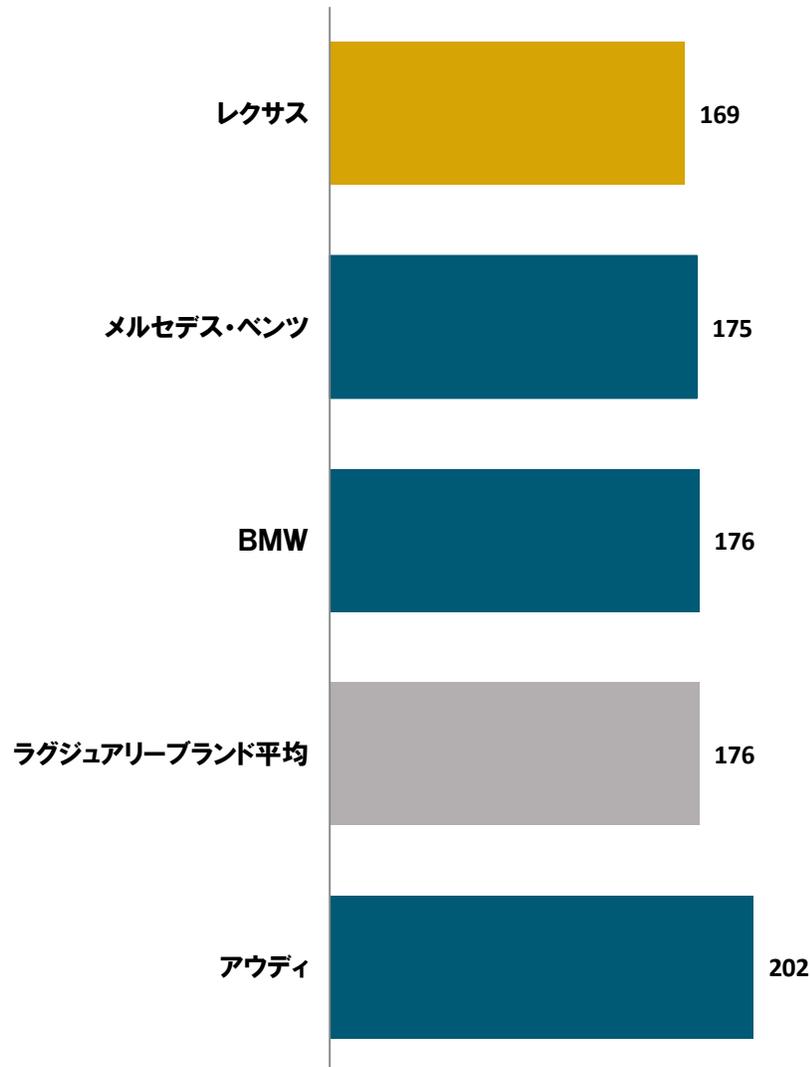
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11月）

J.D. パワー

2022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 2022年日本自動車初期品質調査SM(IQS)

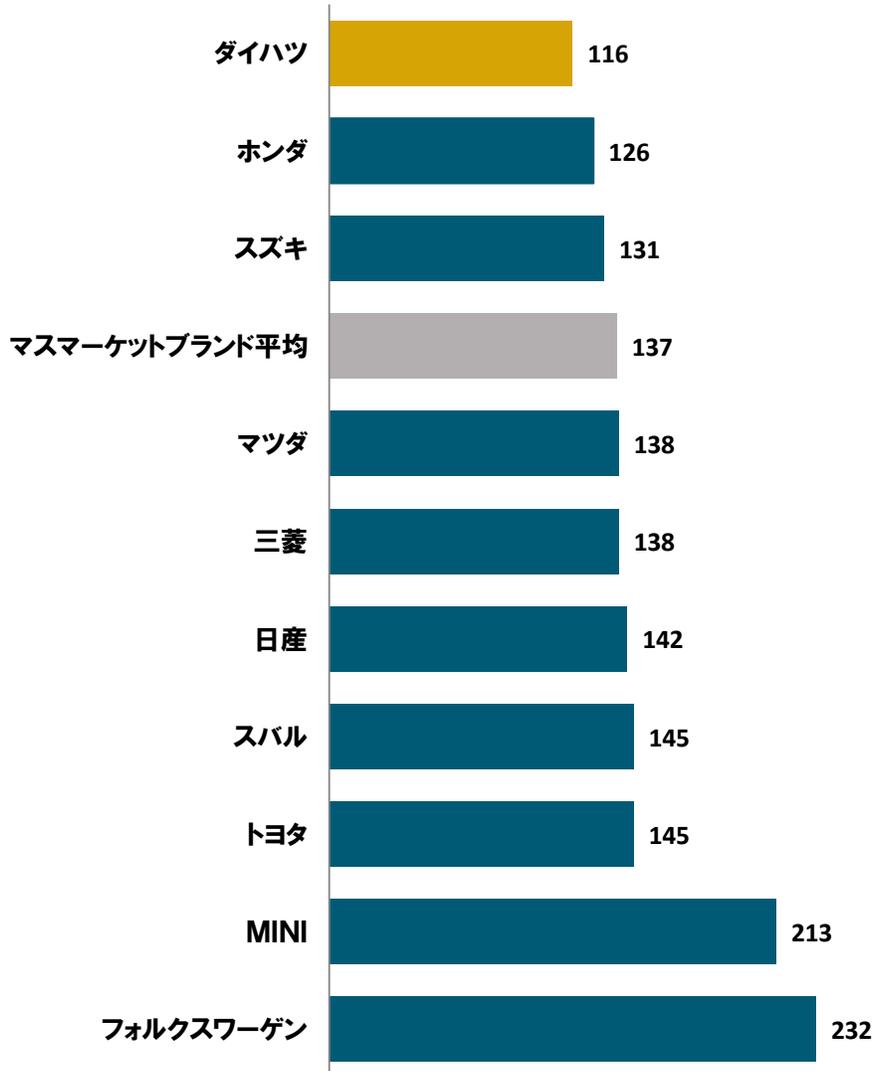
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2022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 2022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

2022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
ラグジュアリーブランド第1位

ダイハツ
レクサス

セグメント別ランキング トップ3モデル

軽ハイトワゴン

第1位: **ダイハツ キャスト**
スズキ ワゴンR
日産 デイズ

ミッドサイズ

第1位: **スバル インプレッサ**
マツダ MAZDA3
トヨタ カローラ

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**
ホンダ N-BOX
ダイハツ タント

ミッドサイズSUV

第1位: **スバル フォレスター**
ホンダ ヴェゼル
スバル XV

コンパクト

第1位: **トヨタ パッツ**
マツダ MAZDA2
ホンダ フィット ※同点
トヨタ アクア ※同点

コンパクトミニバン

第1位: **ダイハツ トール**
トヨタ シエンタ
スズキ ソリオ

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
トヨタ ライズ

ミニバン

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

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 2022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。