

2020年10月21日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年日本自動車耐久品質調査SM

～ダイハツがブランドランキング初の総合 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 年日本自動車耐久品質調査SM**（Vehicle Dependability Study、略称 VDS）の結果を発表した。

本調査では、新車購入後 37～54 ヶ月経過したユーザーを対象に 8 分野*177 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」「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

業界平均の PP100 は大幅に減少、特に実際の故障等に係る製造関連の耐久品質改善が顕著

- 総合不具合指摘件数は、業界平均 62PP100（車両 100 台当たり平均 62 件の不具合指摘）となり、前年比 -10 ポイントの改善となった。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(-2.4 ポイント)」で、具体的な項目としては「アイドリングストップ（自動エンジン停止/再始動）機能の不具合」で -0.6 ポイント、「A T / C V T - 変速中のもたつき/シフトタイミングが悪い」で -0.4 ポイントの改善となった。その他の分野では「外装(-1.9 ポイント)」、「内装(-1.8 ポイント)」での改善が大きい。

ランキング対象 14 ブランド中 7 ブランドが -10 ポイント以上の改善

- ランキング対象となった 14 ブランド中 12 ブランドにおいて昨年に比べ不具合指摘件数が減少し、品質改善が進んでいる。
- 中でも -10 ポイント以上改善したブランドは 7 ブランドで、特にマツダ（-24 ポイント）、ダイハツ（-19 ポイント）、BMW（-14 ポイント）の 3 ブランドは競合に比べ品質改善が大きい。

耐久品質への満足と再購入意向への影響

本調査では総合的な品質に対する評価についても 10 点満点で測定している。10 点満点中 9 点又は 10 点と評価した層において、「(次回も)絶対にまた同じメーカー(ブランド)の車を買う」と回答した割合をみた。今年 8 月に発表した日本自動車初期品質調査 (IQS) でも同様に、次回の購入意向について測定しているが、新車購入後 2～9 ヶ月のユーザーを対象にした IQS では 26%であったのに対して、新車購入後 37～54 カ月のユーザーを対象にした本調査 (VDS) では 30%となり、より高い割合となっている。購入から長期間が経過しても品質に対して高い満足度を得ていることは、ブランドロイヤルティにより大きく影響するといえるだろう。

J.D. パワー オートモーティブ部門 シニアディレクター 浦山浩一は、調査結果に対し次の様にコメントしている。「今年の耐久品質調査では、昨年と比較すると改善がみられた。しかし本調査を開始した 2015 年からみると、使いづらさやわかりにくさの指摘を測定する設計品質において、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) では反対に不具合指摘が増え、改善があまり進んでいない領域もある。ロイヤ

ルティ醸成においても、長期にわたってユーザーから高い評価を得られるよう、品質改善、品質維持に引き続き取り組みることが重要である。」

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

【ブランドランキング】

<総合>	ダイハツ (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 (3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>	トヨタ パッソ
<ミッドサイズセグメント>	スバル レヴォーグ、トヨタ カローラ (同点1位)
<ミニバンセグメント>	トヨタ エスティマ

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車耐久品質調査SM 概要 》

年に一回、新車購入後 37～54 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 177 項目で聴取。自動車の耐久品質に関するユーザー評価を明らかにする調査。今年で 6 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 6 月～7 月	■調査方法：インターネット
■調査対象：新車購入後 37 カ月以上 54 ヶ月以内のユーザー	■回答者数：19,488 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」「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～

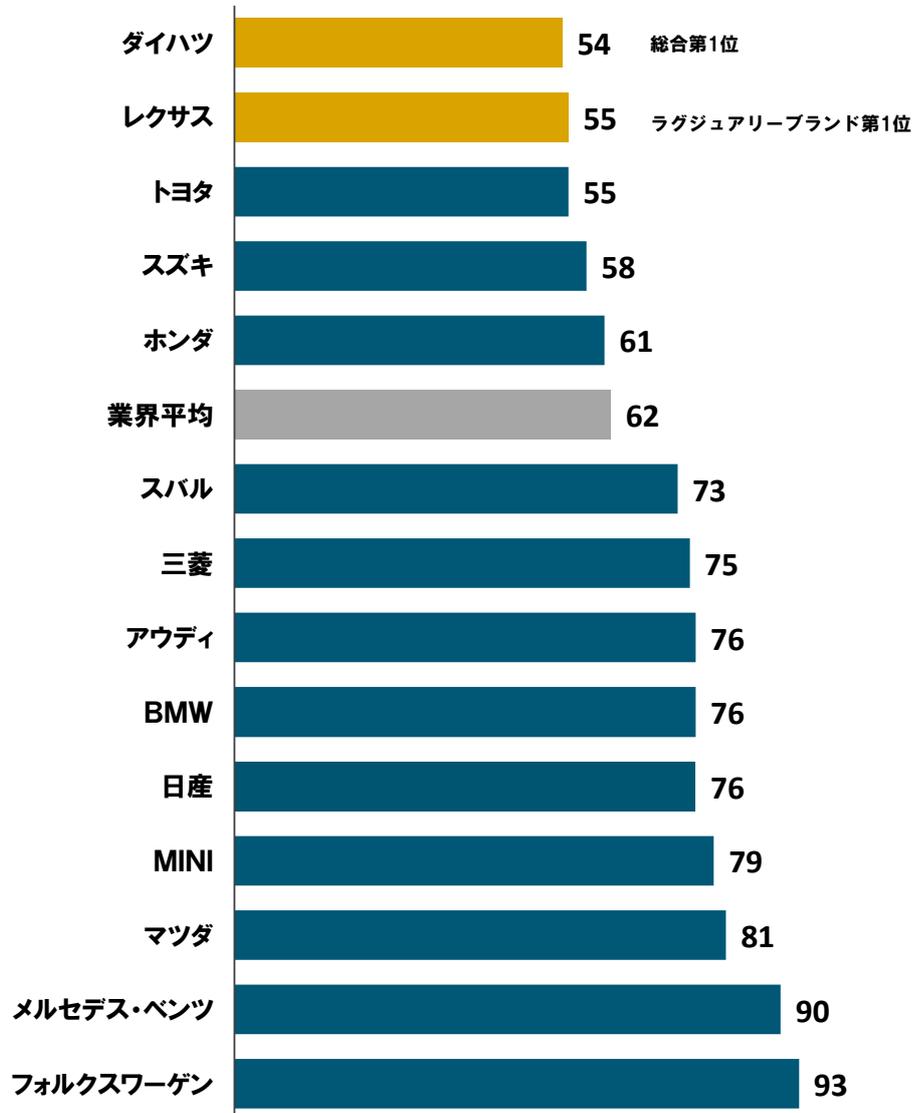
日本自動車初期品質調査 IQS (8月)	日本自動車セールス満足度調査 SSI (8月)
日本自動車サービス満足度調査 CSI (8月)	日本自動車商品魅力度調査 APEAL (9月)
日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<純正ナビ/市販ナビ> (10月)	
日本自動車耐久品質調査 VDS (10月)	
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI (12月)	

J.D. パワー

2020年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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-ONE
スズキ ワゴンR

コンパクト

第1位: トヨタ パッソ
トヨタ ポルテ
トヨタ ヴィッツ

ミッドサイズ

同点1位: スバル レヴォーグ
同点1位: トヨタ カローラ
トヨタ オーリス

ミニバン

第1位: トヨタ エスティマ
トヨタ ヴォクシー
トヨタ エスクァイア

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年日本自動車耐久品質調査SM(VDS)

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。