



2018年9月20日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 日本自動車商品魅力度調査 ～業界全体の評価は前年と同水準も、「燃費」の評価が悪化～

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、2018年日本自動車商品魅力度（Automotive Performance, Execution and Layout、略称 APEAL）調査SMの結果を発表した。

本調査は、新車購入後2～9ヶ月経過したユーザーを対象に10カテゴリー*1 77項目でユーザーが実際に所有しているモデルについての評価を聴取したものである。商品魅力度を示す総合 APEAL スコアは1,000ポイント満点で表される。

*1「外装」「内装」「収納とスペース」「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」「運転性能」「エンジン/トランスミッション」「視認性と運転安全性」「燃費」

◆ 業界全体の商品魅力度は前年と同水準。「燃費」の評価が悪化 ◆

今年の総合スコアは638ポイント。前年より僅か1ポイントのプラスで、前年とほぼ同水準だった。

カテゴリーごとのスコアをみると、前年から改善したのは「エンジン/トランスミッション（638ポイント）」の+4ポイント、次いで「運転性能（649ポイント）」「視認性と運転安全性（646ポイント）」「シート（622ポイント）」の+3ポイント、「空調（621ポイント）」「収納とスペース（618ポイント）」の+2ポイントだった。一方で、「燃費（627ポイント）」は-4ポイントの悪化だった。

セグメント別で見ると、軽自動車セグメント（+5ポイント）とラージセグメント（+1ポイント）で改善がみられた。軽自動車セグメントでは「エンジン/トランスミッション（593ポイント）」が+10ポイント、ラージセグメントでは「視認性と運転安全性（719ポイント）」が+7ポイントと最も向上した。一方、ミッドサイズセグメントで5ポイント、ミニバンセグメントでは1ポイントそれぞれ下がり、どちらのセグメントでも「燃費」が最も悪化し、10ポイント以上のマイナスだった（ミッドサイズ 653ポイント、ミニバン 594ポイント）。

◆ プラグインハイブリッド車・電気自動車が高評価 ◆

電動パワートレイン車*1と内燃機関車*2の総合スコアを比較したところ、電動パワートレイン車が内燃機関車を40ポイント（673ポイント）も上回り、電動パワートレイン車の魅力度が高いことが確認された。

特に電動パワートレイン車の代表的なメリットと言える「エンジン/トランスミッション」「燃費」「運転性能」での差は顕著で、「エンジン/トランスミッション」で107ポイント差、「燃費」で85ポイント差、「運転性能」で44ポイント差と、電動パワートレイン車の評価が高かった。

しかしながら、本調査で評価の低さが目立つ「燃費」に注目してデータ分析したところ、注目すべき傾向が明らかになった。回答者のうち、電動パワートレイン車を購入したユーザーの評価において、ハイブリッド車から買い替えたユーザーの評価が、ガソリン車やディーゼル車から買い替えたユーザーの評価に比べて、42ポイントも下回ることがわかった。本調査では、電動パワートレイン車の購入者の約一割は、ハイブリッド車からの買い替えであり、この割合は前年から+4%増えている点も見逃せない。

*1電動パワートレイン車：プラグドイン・ハイブリッド車、電気自動車、日産セレナ e-POWER、日産ノート e-POWERを指す。

*2内燃機関車：ガソリン車、ディーゼル車、ハイブリッド車を指す。

J.D. パワー オートモーティブ部門シニアディレクター 川橋敦は、次のようにコメントしている。
「電動パワートレイン車が市場での販売シェアを伸ばす中、例えばハイブリッド車からプラグインハイブリッド車への買い替えというような消費者の購買行動は確実に増えていくだろう。このようなユーザーは、ガソリン車やディーゼル車からの代替ユーザーに比べて、電動パワートレイン車のメリットの一つである燃費を魅力として実感しにくいことがわかっている。他社との差別化や魅力度向上には、燃費以外の要素において商品の魅力を訴求することが一層重要になるであろう。」

◆ J.D. パワー 2018年日本自動車商品魅力度調査 総合ランキング発表! ◆

【セグメント別ランキング】

〈軽自動車セグメント〉

第1位：ホンダ N-BOX

第2位：スズキ スペーシア 第3位：ダイハツ キャスト、ダイハツ ムーヴキャンバス（同率）

〈コンパクトセグメント〉

第1位：トヨタ アクア

第2位：マツダ CX-3 第3位：マツダ デミオ

〈ミッドサイズセグメント〉

第1位：ホンダ シビック

第2位：マツダ CX-5 第3位：スバル レヴォーグ

〈ミニバンセグメント〉

第1位：トヨタ アルファード

第2位：トヨタ ヴェルファイア 第3位：ホンダ ステップワゴン

【ブランドランキング】

第1位：レクサス（742ポイント） 第2位：ボルボ（732ポイント） 第3位：BMW（716ポイント）

なお、セグメントごとに前年と比較をした傾向は下記の通りである。

〈軽自動車セグメント〉

総合スコアは対前年比+5ポイント（607ポイント）。

全カテゴリーでスコアが改善し、特に「エンジン／トランスミッション」で+10、「シート」「運転性能」で+8ポイント改善した。

〈コンパクトセグメント〉

総合スコアは前年同様624ポイント。

「視認性と運転安全性（627ポイント）」で+4ポイント改善したものの、「内装（607ポイント）」の-5ポイント他、6カテゴリーでスコアが悪化した。

〈ミッドサイズセグメント〉

総合スコアは対前年比-5ポイント（669ポイント）。

改善したカテゴリーはなく、特に悪化がみられるのは「燃費（653ポイント）」で-23ポイント。

「エンジン／トランスミッション（690ポイント）」は昨年と変わらなかった。

〈ミニバンセグメント〉

総合スコアは対前年比-1ポイント（644ポイント）。

「視認性と運転安全性（657ポイント）」で+2ポイント、「収納とスペース（650ポイント）」「シート（638ポイント）」で+1ポイントと若干の改善があるものの、「燃費（594ポイント）」の-10ポイントをはじめ、5カテゴリーでスコアが悪化。

〈ラージセグメント〉

総合スコアは対前年比+1ポイント（714ポイント）。

「視認性と運転安全性（719ポイント）」で+7ポイントをはじめ、6カテゴリーで改善した。「外装（750ポイント）」「内装（718ポイント）」が-1ポイント、「ACEN（667ポイント）」「エンジン／トランスミッション（726ポイント）」は昨年と変わらなかった。

《J.D. パワー 2018 年日本自動車商品魅力度調査 概要》

新車購入後 2～9 ヶ月経過したユーザーを対象に、ユーザーの自動車の性能やデザイン等、商品魅力度に関する評価を聴取した調査。世界各国で実施され、新車の商品魅力度を調べる業界のベンチマークの役割を果たしている。今年で 8 回目の実施となる。

■実施期間：2018 年 5 月～6 月 ■調査方法：インターネット ■回答者数：22,387 人

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

【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。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画実施したものです。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。

～2018 年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

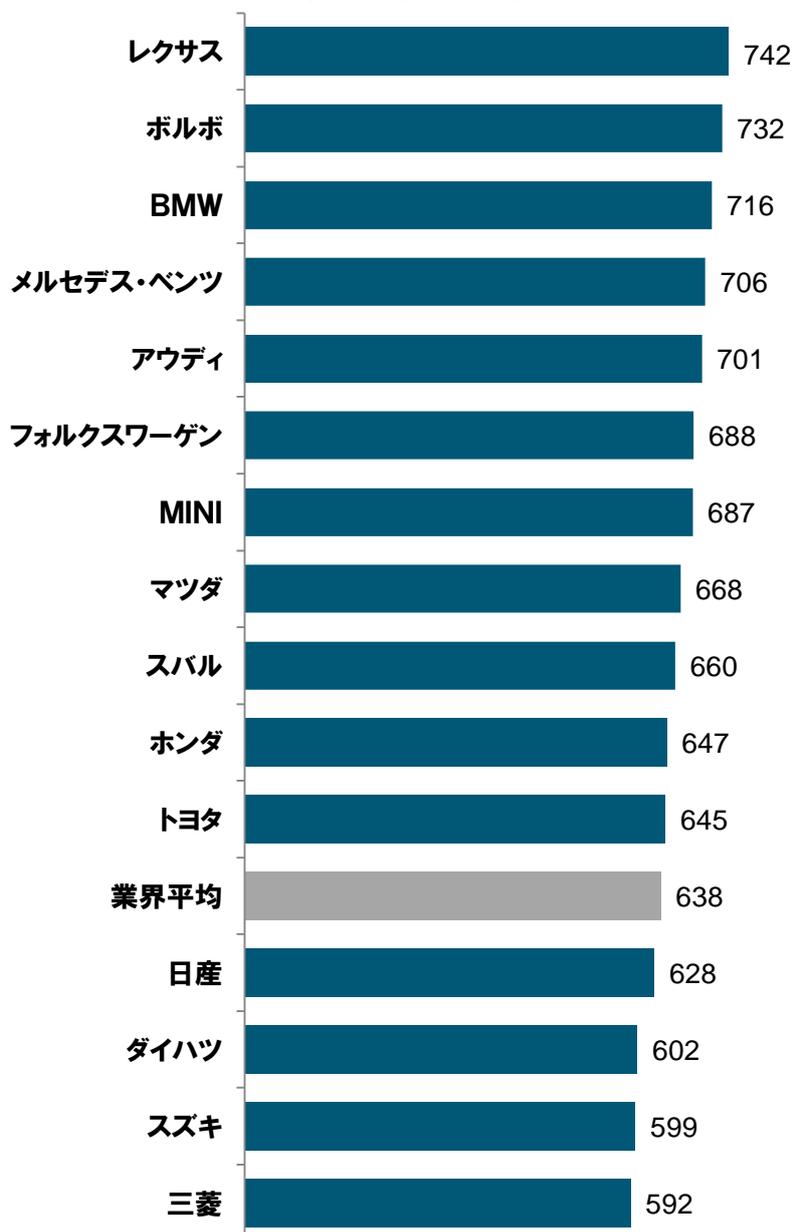
- 日本大型・小型トラック顧客満足度調査（1月17日）
- 日本自動車セールス満足度調査 SSI（8月23日）
- 日本自動車初期品質調査 IQS（8月22日）
- 日本自動車サービス満足度調査 CSI（8月31日）
- 日本新車購入意向者調査 NVIS（9月12日）
- 日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月20日）
- 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査（純正ナビ：10月5日、市販ナビ：10月26日）
- 日本自動車耐久品質調査 VDS（10月25日）

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー 2018年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SM

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

2018年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SM

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: **ホンダ N-BOX(計)**
第2位: スズキ スペーシア(計)
第3位: ダイハツ キャスト(計) ※同率
ダイハツ ムーヴキャンパス ※同率

コンパクト

- 第1位: **トヨタ アクア**
第2位: マツダ CX-3
第3位: マツダ デミオ

ミッドサイズ

- 第1位: **ホンダ シビック(計)**
第2位: マツダ CX-5
第3位: スバル レヴォーグ

ミニバン

- 第1位: **トヨタ アルファード(計)**
第2位: トヨタ ヴェルファイア(計)
第3位: ホンダ ステップワゴン(計)
-

出典: J.D. パワー 2018年日本自動車商品魅力度(APEAL)調査SM

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。