

2019年10月3日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019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>

～業界全体の満足度大きく向上～

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、**2019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>**（Japan Navigation Systems Customer Satisfaction Index StudySM – OEM）の結果を発表した。

本調査は、直近一年以内に純正ナビゲーションシステムが装備された新車を購入したユーザーを対象に、自動車メーカー純正のナビゲーションシステムに関する顧客満足度を「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20項目で聴取している。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している。

主な調査結果は下記の通り。

- 純正ナビ全体での総合満足度平均スコアは前年比+26ポイントとなり、2008年の調査開始以来、初めて全体平均スコアが600ポイントとなった。
- ファクター別では、「各種機能・アプリ、サービス」は+15ポイント、その他のファクターでは平均+26ポイントと、大きく向上している。
- セグメント別に見ると、ラグジュリーブランドセグメントの平均スコアは前年比+27ポイントで、「モニター」「操作性」で+30ポイント以上の向上となった。量販ブランドセグメントの平均スコアも前年比+27で、「各種機能・アプリ、サービス」は+15ポイント、その他のファクターでは平均+27ポイントの向上となった。

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、本調査に対し次のようにコメントしている。「昨年に引き続きラグジュリーブランド、量販ブランド共に、第1位はレクサスとトヨタであった。特筆すべき点は、業界全体で大きな満足度向上が見られた事である。モニターやデザイン・質感、操作性が大きく向上しており、ユーザー視点での魅力の折込みや品質改善への各社の取組みが高評価につながったと考えられる。近年、ナビゲーションシステムは役割や機能が拡大しており、CASE^{*1}の動向に追従した通信装備を搭載するコネクテッドカー化が進んでいる。本調査では、ラグジュリーブランドにおいては輸入車ブランドのスコアの伸びが目立っている。これは輸入車ブランド各社が強化してきたコネクテッドカー化によるサービスや機能の利便性が日本市場で評価されつつあることを示している。一方で国産ブランドでは、ラグジュリー、量販ブランド共に、基本性能であるナビゲーション機能・性能に加え、音楽や映像関連機能・性能でスコアの伸びを示しており、使用頻度の高い機能の利便性が高まっていることが示された。日本市場において車載ナビゲーションシステムはCASEの役割の一部を担う重要な装備として今後も更に発展するだろう。」

*1 Connected, Autonomous, Shared & Services, Electric

総合満足度ランキングは下記の通り。

【ラグジュリーブランド】（対象4ブランド）

第1位：レクサス（697ポイント）

8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：BMW（631ポイント）

第3位：アウディ（625ポイント）

【量販ブランド】（対象9ブランド）

第1位：トヨタ（621ポイント）

2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：スバル（597ポイント）

第3位：日産（595ポイント）

《J.D. パワー 2019年 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査SM概要》

年に一回、自動車メーカー純正のナビゲーションシステム（標準装備・メーカーオプションナビ、及び純正仕様の販売店装着オプション）を対象に、購入した自家用車の装備に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で12回目の実施となる。

■実施期間：2019年7月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：2018年4月～2019年3月に純正ナビゲーションシステムが装備された新車を購入したユーザー

■調査回答者数：ラグジュリーセグメント：969人、量販セグメント：6,261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」（23%）、「モニター」（19%）、「音楽や映像関連機能・性能」（18%）、「操作性」（17%）、「デザイン・質感」（16%）、「各種機能・アプリ、サービス」（7%）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。

【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 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: release@jdpa.com

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タメサ）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。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。

～2019年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

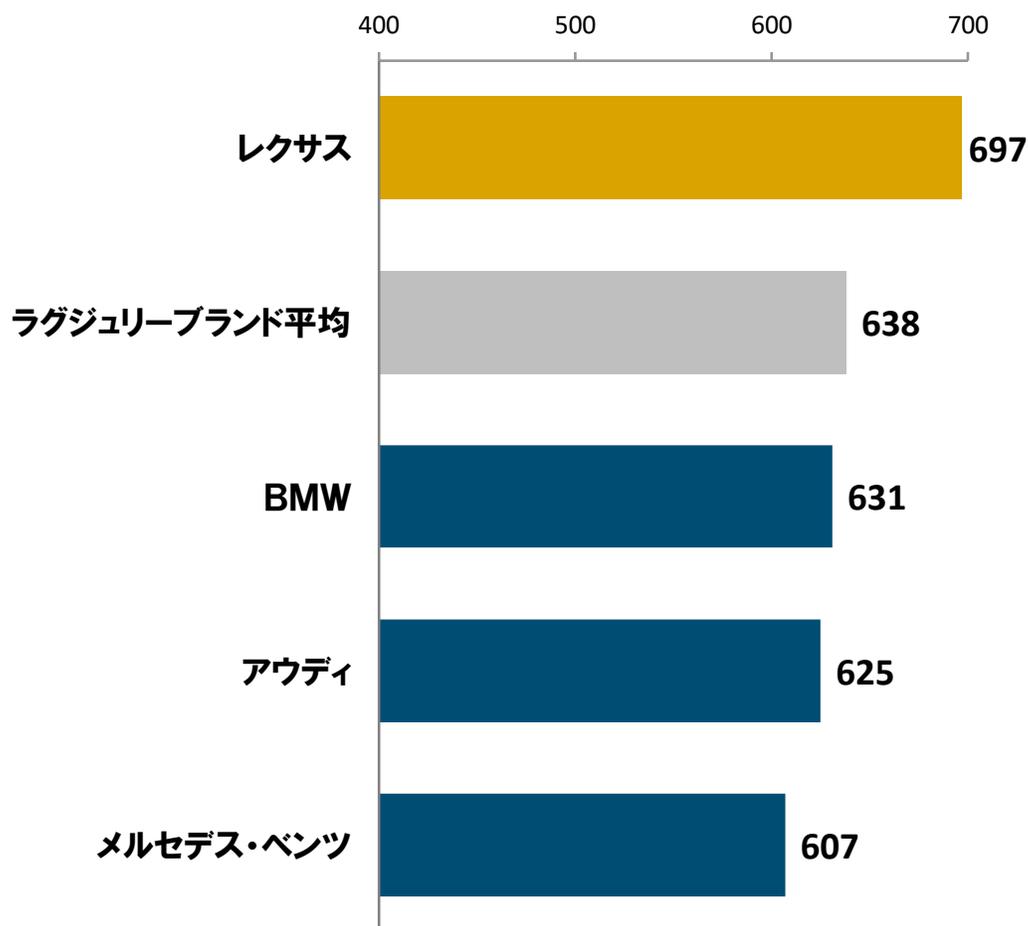
日本自動車初期品質調査 IQS (8月)	日本自動車セールス満足度調査 SSI (8月)
日本自動車サービス満足度調査 CSI (8月)	日本新車購入意向者調査 NVIS (9月)
日本自動車商品魅力度調査 APEAL (9月)	日本自動車耐久品質調査 VDS (10月)
日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<純正ナビ/市販ナビ> (10月)	
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI (11月)	
日本大型/小型トラック顧客満足度調査 (12月)	

J.D. パワー
2019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＞

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【ラグジュリーブランド】



注) ホルホは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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。

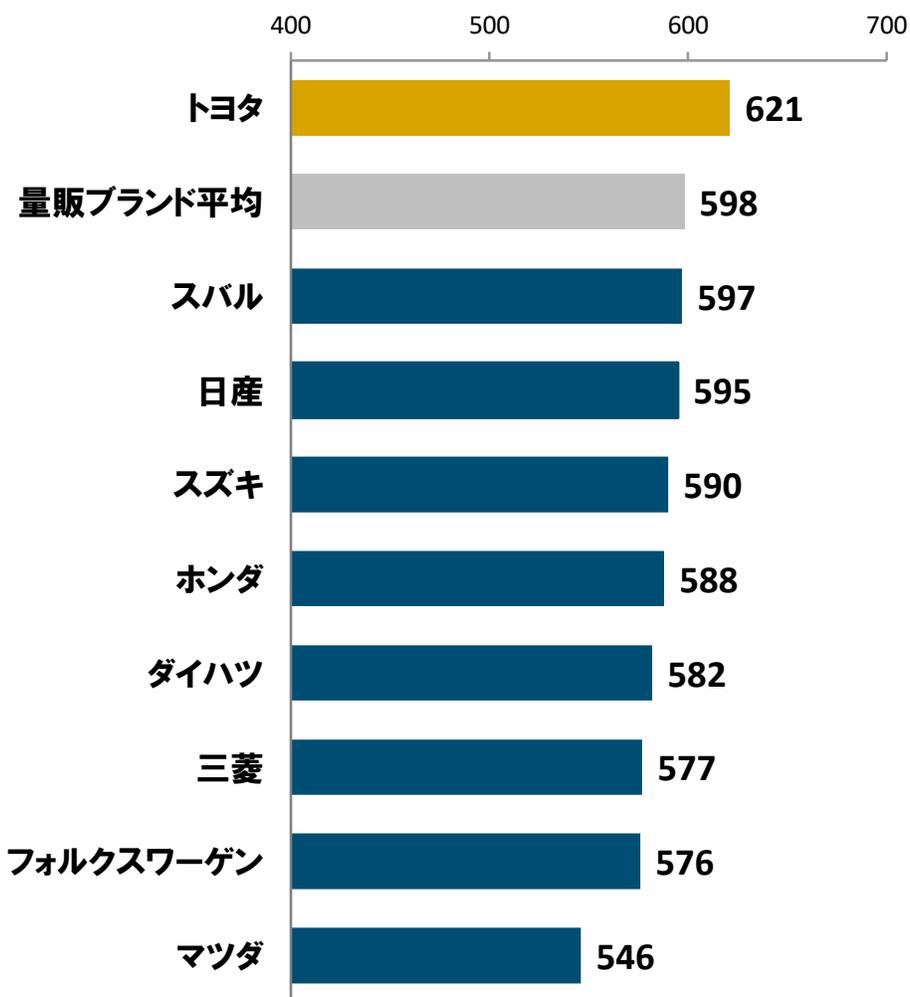
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2019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＞

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【量販ブランド】



注) MINIは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査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。