

2018年1月17日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 日本大型／小型トラック顧客満足度調査 ～AMT 化が進む大型トラック、トランスミッションの不具合低減が顧客満足向上のカギ～

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2018年 日本大型／小型トラック顧客満足度調査の結果を発表した。

調査の結果、オートマチック車全体の車両評価はマニュアル車より高いものの、マニュアル車に比べ、トランスミッションの不具合が発生しやすい傾向が見られることがわかった。

近年、大型トラックはトランスミッションのオートマチック（AMT）化が進んでいる。本調査においても、平成 26 年以前に登録された車両における AMT 率が 26%であったのに対して、平成 29 年（1-10 月）に登録された車両では AMT 率が 40%であった。AMT 車全体の車両評価（597 ポイント）は MT 車（575 ポイント）より高く、顧客の評価は AMT 車に好意的といえる。

しかし、車両品質に関しては、AMT 車は MT 車よりもトランスミッション関連の不具合が発生しやすい傾向がみられる（トランスミッション関連不具合経験率 AMT 車：30%、MT 車：24%）。AMT 車に関して、トランスミッション関連の不具合がない場合の車両評価は 637 ポイントと高評価だが、不具合発生時には 515 ポイントと、100 ポイント以上評価水準が低下する。

一方、テレマティクスを利用している車両は、非利用車両に比べ不具合発生率が全般に低い傾向にあり、テレマティクスを活用した車両品質管理や予防保守は満足度向上に有効な手段といえそうである。

大型、小型ともに日野が総合ランキング第 1 位

2018 年 日本大型／小型トラック顧客満足度調査では、大型、小型とも、日野が顧客満足度第 1 位となった。日野は大型では 9 年連続、小型で 4 年連続の 1 位となる。

【大型トラック】1 位：日野 2 位：いすゞ

主要各社の新型モデルがそろった本年は、総合 CSI の大型トラックセグメント平均は 568 ポイントとなり、前年の 560 ポイントから 8 ポイント向上した。ブランド別には日野が 583 ポイントで 9 年連続首位。日野は車両評価、営業対応評価でトップ評価である。2 位となったいすゞは、コスト評価がトップ評価であった。

【小型トラック】1 位：日野 2 位：いすゞ

小型トラックのセグメント平均は 550 ポイント、前年の 549 ポイントと同水準である。ブランド別には日野が 571 ポイントで 4 年連続首位。日野は車両評価、営業対応評価がトップ評価となった。2 位のいすゞは、全ファクターでセグメント平均を上回る評価であった。

ドライバーの人材難が業界の課題となっている今日、ドライバー確保に有利な運転が容易な ATM 車の普及は今後も進むと見られる。メーカー間の競争優位に立つためには、AMT 車のトランスミッション品質向上が重要な鍵となるだろう。

《2018 年 J.D. パワー 日本大型／小型トラック顧客満足度調査概要》

年 1 回、全国のトラック貨物輸送事業者の経営者を含む車両購入決定権者を対象に、各事業者が保有するトラック（緑ナンバー）のメーカーおよび販売店に対する総合的な満足度を測定。

「車両」「アフターサービス」「営業対応」「コスト」の 4 ファクター、10 の詳細項目にて評価を聴取している。総合満足に与える各ファクターの影響力は順に、車両（44%）、アフターサービス（23%）、営業対応（21%）、コスト（12%）となっている。総合満足に与えるこれら影響力と評価の素点に基づき、1,000 点を満点とする総合満足度スコアを算出している。

■実施期間：2017 年 9 月～10 月 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：2,184 の事業者から 3,336 件のメーカー評価（大型）

1,888 の事業者から 2,709 件のメーカー評価（小型）※一事業者につき 2 メーカーまで回答可

〈ご注意〉 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
■ 日本自動車セールス満足度調査 (SSI)	: 8月
■ 日本自動車初期品質調査 (IQS)	: 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
■ 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査	: 10月
■ 日本自動車耐久品質調査 (VDS)	: 10月

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、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している国際的なマーケティング情報サービス企業である。北米、南米、ヨーロッパ、アジアに計 17 の拠点を有し、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る。アジア・パシフィックでは東京、シンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

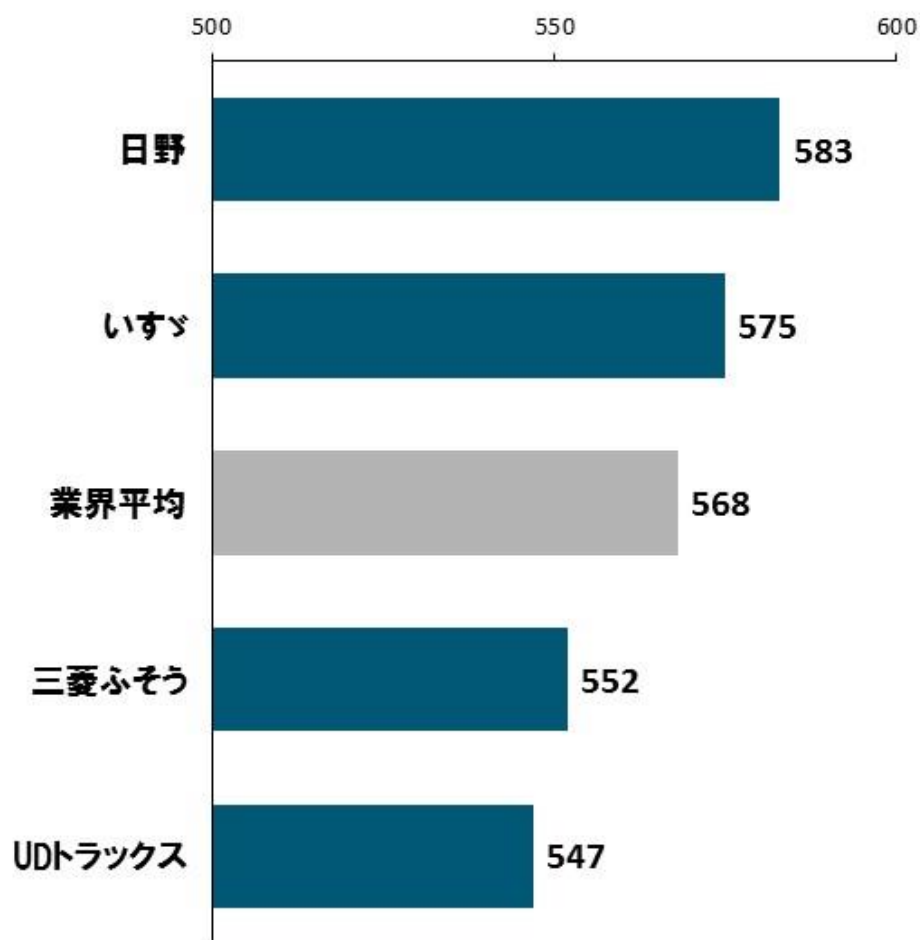
また、J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業である XIO グループ (本社 : ロンドン、創業者 : Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer) の投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific 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

J.D. パワー 2018年日本大型トラック顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



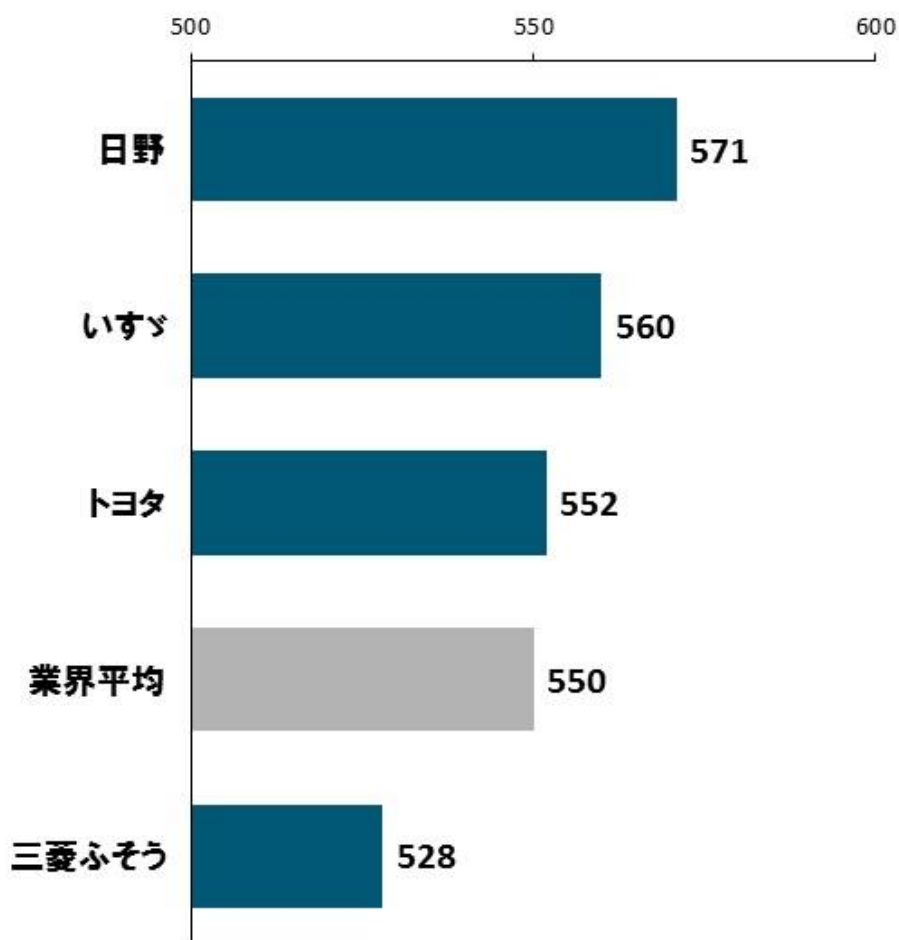
注)メルセデス・ベンツ、スキャンア、ボルボは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2018年日本大型トラック顧客満足度調査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ください。

J.D. パワー 2018年日本小型トラック顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) マツダ、日産、UDトラックスは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

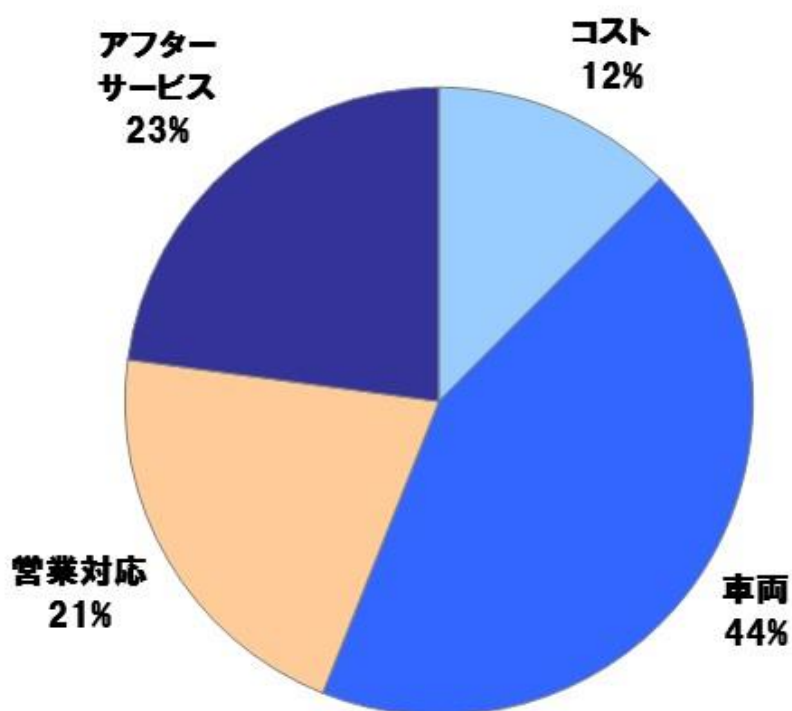
出典: J.D. パワー 2018年日本小型トラック顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー
2018年日本大型トラック顧客満足度調査SM
2018年日本小型トラック顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2018年日本大型トラック顧客満足度調査SM / 2018年日本小型トラック顧客満足度調査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ください。