

2021年10月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年 日本自動車商品魅力度調査SM

～ダイハツ ムーブキャンバス、日産キックス、スズキ ソリオは商品魅力と初期品質の2調査で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、**J.D. パワー 2021 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。自動車の商品魅力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11回目となる。

近年、先進技術の普及やパワートレインの多様化により、ユーザーが自動車を評価する視点に変化しつつある。このような市場変化に対応し、ユーザー視点の商品魅力の再定義を狙うべく、本調査は、先日発表した日本自動車初期品質調査、及び先進技術等の装備有無や利用状況やユーザー評価などを聴取する日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査と併せ、調査内容を全面的に刷新して行った。

調査の結果、商品魅力に対する高い満足度はブランドロイヤルティ強化に有効であることが改めて確認された。また、セグメント別ランキングで1位となった8モデル中3モデルは初期品質調査でも1位と、品質と魅力の両面で高い評価を受けていることが明らかになった。

2021年のスコア概要は下記の通り：

- 2021年調査の業界平均は657ポイント(1,000ポイント満点)となった。ランキング対象14ブランド中10ブランドが業界平均を上回る評価だった。
- ランキング対象ブランドの中で最も高評価だったのはレクサス(745ポイント)であった。レクサスは初期品質調査でも1位となり、初期品質、商品魅力の両面で高い評価を得た。マスマーケットブランドの中ではMINI(714ポイント)が最も高い評価となった。
- セグメント別ランキングでは、日産、スズキ、トヨタのモデルが各2セグメントで、ダイハツ、スバルのモデルが各1セグメントで1位となった。

2021年調査の主なファインディングは下記の通り：

セグメント別で最も高い商品魅力度評価となった8モデル中3モデルが初期品質でもトップ評価

- セグメント別ランキングで1位となった8モデル中、ダイハツ ムーブキャンバス（軽スーパーハイトワゴン）、日産キックス（コンパクトSUV）、スズキ ソリオ（コンパクトミニバン）は初期品質調査でもセグメント1位であった。これら3モデルは初期品質、商品魅力の両面で高い評価を受けたことになる。
- その他のセグメントについては、スズキ ハスラー（軽ハイトワゴン）、日産ノート（コンパクト）、スバル レヴォーグ（ミッドサイズ）、トヨタ ハリアー（ミッドサイズSUV）、トヨタ アルファード（ミニバン）が1位となった。

《J.D. パワー 2021 年 日本自動車商品魅力度調査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、所有する自動車の商品魅力について 10 カテゴリー 37 項目の評価を聴取。回答結果を元に 1,000 ポイント満点で商品魅力度スコアを算出。

今年で 11 回目の実施となる。

10 カテゴリーは以下の通り：

「外観」、「車両設定／始動」、「乗降性」、「内装」、「パワートレイン」、「ドライビングフィール」、「安全性」、「インフォテインメント」、「快適性」、「燃費／航続距離」

■実施期間：2021 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：19,615

*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 : 03-4570-8410/ 080-8823-7365 E-mail : release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：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。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。

～2021 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顧客満足度 (SSI) 調査：8 月

日本自動車サービス顧客満足度 (CSI) 調査：8 月

日本自動車初期品質調査 (IQS)：9 月

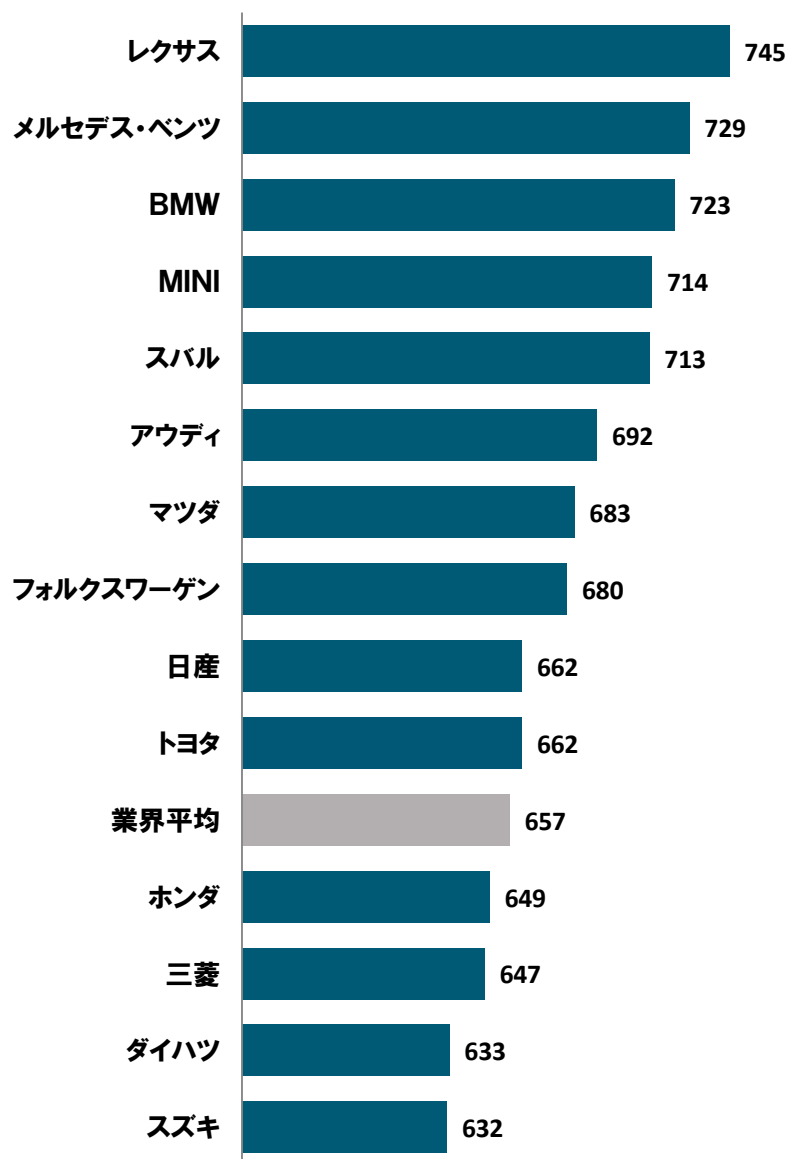
日本自動車商品魅力度 (APEAL) 調査：10 月

日本自動車テクノロジーエクスペリエンス (TXI) 調査：11 月

日本自動車耐久品質 (VDS) 調査：12 月

J.D. パワー 2021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)



注) 同点の場合は社名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 2021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

2021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

軽ハイトワゴン 第1位: スズキ ハスラー ダイハツ タフト ダイハツ キャスト	ミッドサイズ 第1位: スバル レヴォーグ メルセデス・ベンツ Aクラス スバル インプレッサ
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 日産 ルークス ホンダ N-BOX	ミッドサイズSUV 第1位: トヨタ ハリアー スバル フォレスター レクサス UX
コンパクト 第1位: 日産 ノート トヨタ アクア トヨタ ヤリス	コンパクトミニバン 第1位: スズキ ソリオ ダイハツ トール ホンダ フリード
コンパクトSUV 第1位: 日産 キックス トヨタ ヤリスクロス マツダ CX-3	ミニバン 第1位: トヨタ アルファード ホンダ オデッセイ トヨタ ヴェルファイア

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 2021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。