

2010年2月1日

## ミシュラン、リプレスタイヤ(市販用タイヤ)顧客満足度調査の パッセンジャーカー・セグメントで第1位に

### J.D. パワー アジア・パシフィックによる 2009年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査(第1回)で

日本ミシュランタイヤ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:ベルナルド・デルマス)は、J.D. パワー アジア・パシフィックが初めて行った2009年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査のパッセンジャーカー・セグメントで第1位となりました。

この調査は、市販用タイヤ(冬用タイヤを除く)を新品で購入後4~15ヶ月が経過した乗用車ユーザーを対象に、購入した市販用タイヤについて満足度を調べるもので、今回が初めての調査になります。2008年8月から2009年7月の間に新品の市販用タイヤを購入したユーザーに対し2009年11月にインターネット調査を実施し、総勢6,995人から回答を得ました。

ミシュランは、軽自動車/コンパクトカー、パッセンジャーカー、ミニバンの3セグメントのうちパッセンジャーカー・セグメントで第1位になりました。今回の調査は、「ハンドリング/グリップ性能」、「乗り心地/静粛性」、「耐久性/信頼性」、「見映え」の4つのファクターに分類される評価に基づいて行われました。ミシュランは、4つのファクター全てでランキング対象ブランド中、もっとも高い評価を得ています。

ミシュランはこれまでに、J.D. パワー アジア・パシフィックが2002年より行っている日本OEタイヤ顧客満足度調査で2002、2003、2004年の3年連続で第1位になりました。4回目となる2005年の調査からセグメントごとにランキングが発表されることになり、ミシュランは同年のパッセンジャーカー・セグメントから今回まで5年連続で第1位となっています\*。

また、J.D. パワー アジア・パシフィックが2004年より行っている日本冬用タイヤ顧客満足度調査においても、ミシュランは2004、2005、2006、2007、2008、2009年の6年連続で第1位になっています\*\*。

日本ミシュランタイヤ株式会社代表取締役社長のデルマスは、「J.D. パワーが現在、市販用タイヤの顧客満足度調査を実施しているのは、世界でも日本のみだと聞いております。それだけに、今回、第1回の日本リプレスタイヤ顧客満足度調査のパッセンジャーカー・セグメントにおいて第1位になったことを大変光栄に思います。ミシュランは、新車装着用も市販用も、車を運転するのは同じお客様だという考え方から、新車装着用と市販用に同等の性能を満たすタイヤを供給するという基本理念を持っております。トータルバランスを大切にし、さまざまなニーズに応じていくことを目指している私たちにとって、品質に対して大変厳しい日本の皆様からOEタイヤ、リプレスタイヤともにパッセンジャーカー・セグメントでの顧客満足度No.1という評価をいただいたことは大きな喜びです。ミシュランはこれからも日本にある研究開発センターにおいて、日本の道とドライバーの方々のニーズを満たし、期待を超えるタイヤ作りを目指していく所存です」と語っています。

\*出典:J.D. パワー アジア・パシフィック 2005~2009年日本OEタイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>。2009年調査は、コンパクトカー、パッセンジャーカー、ミニバン、SUV、軽自動車のオーナーを対象に実施、新車装着タイヤに関して総計8,017名から回答を得た。ミシュランはパッセンジャーカー・セグメントで1位(ミシュランのオーナーは計143名)。2009年11月に乗用車を新車で購入後7~18ヶ月経過した全国のユーザーを対象に、インターネットによるアンケート形式で調査を実施。ランキング対象メーカーは、ブリヂストン、コンチネンタル、ダンロップ、グッドイヤー、ミシュラン、トーヨー、ヨコハマ(アルファベット順)。www.jdpower.co.jp



## PRESS INFORMATION

\*\*出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004～2009 年日本冬用タイヤ顧客満足度調査<sup>SM</sup>。2009 年調査結果は、3,435 名からの冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)についての回答にもとづく(このうちミシュランのオーナーは 357 名)。2009 年 2 月に郵送によるアンケート形式で調査を実施。対象は新車・中古車を含む自家用乗用車(除軽自動車)用にスタッドレスタイヤを新品で購入した全国のユーザー。ランキング対象メーカーは、ブリヂストン、ダンロップ、フェルケン、グッドイヤー、ミシュラン、トーヨー、ヨコハマ(アルファベット順)。<http://www.jdpower.co.jp>

### ミシュランについて

11 万 8,000 人の従業員を擁し、170 カ国以上で事業を展開するミシュランは、タイヤ製造の世界的なリーダーです。持続可能なモビリティの向上を常に追求し、五大陸 19 カ国の 68 カ所の製造拠点で、航空機、自動車、自転車、建設用機械、農業用機械、トラック、モーターサイクル、米国スペースシャトルなどのあらゆる種類のタイヤを製造し、販売しています。また、旅行ガイド、ホテル・レストランガイド、地図、ロードアトラスを発行するとともに、電子モビリティサポートサービスの [ViaMichelin.com](http://ViaMichelin.com) を提供しています。研究開発は、ヨーロッパ、米国と日本にあるテクノロジーセンターで行っています。

### 日本のミシュランについて

ミシュランの日本における歩みは、1964 年、浜松町・羽田空港間に新設されたモノレールへのミシュランスチールラジアル“X”タイヤの採用から始まりました。ミシュランジャパングループには、日本ミシュランタイヤとミシュラン・リサーチ・アジアの 2 社があります。日本ミシュランタイヤは、タイヤの輸入、物流、販売、マーケティング、ガイドブック事業、ライセンスビジネスなどを展開し、モーターサイクル用、乗用車・ライトトラック用、トラック・バス用から、航空機用、建設機械・農業機械用まで、幅広いレンジのタイヤを取り扱っています。ミシュラン・リサーチ・アジアでは、世界 3 ヶ所の研究開発拠点のひとつとしてアジア全域の乗用車用タイヤの開発を推進しています。

### J.D. パワー アジア・パシフィックについて

J.D. パワー アジア・パシフィックは J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(略称 JDP, 本社米国カリフォルニア州)の日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立されました。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施しています。なお、J.D. パワー アジア・パシフィックおよび J.D. パワー・アンド・アソシエイツは、金融サービス・教育・ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業であるザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門です。<http://www.jdpower.co.jp>

