

2024年3月15日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年米国 EV エクスペリエンス (EVX) オーナーシップ調査SM

～上位モデルが品質とスタイリングで高評価を得る一方、公共充電の充実度に悲観的～

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：米国ミシガン州 トロイ）は、現地時間 2 月 27 日に、**J.D. Power 2024 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM**（2024 年米国 EV エクスペリエンスオーナーシップ調査SM）の結果を発表した。

バッテリー式電気自動車（BEV、以降“EV”に省略）に乗り換える購入者が増える中、ガソリン車(ICE)の購入者にとって重要な「品質」と「維持費」が、EV 購入者の満足度にも大きな影響を及ぼすようになってきていることがわかった。また公共充電の利用しやすさに対する満足度は前年に続き最も低く、公共充電での体験に対する評価も顕著に悪化している。

2024 年のスコアの概要は下記の通り：

- ・ 総合満足度の調査平均スコアはプレミアム BEV セグメントが 750 ポイント、マスマーケット BEV セグメントが 718 ポイントとなった（1,000 ポイント満点）。
- ・ 全モデル中、最も高評価だったのは BMW i4 であった。また、MINI Cooper Electric がマスマーケット BEV セグメントにおいて、2 年連続で最も高い評価となった。
- ・ BMW i4、MINI Cooper 共に「車の品質と信頼性」ファクターにおいて該当セグメント中最高評価だった。該当セグメントの 2 位モデルよりも 60 ポイント強上回った。

2024 年調査の主なポイントは下記の通り：

公共充電での体験はますます悪化

EV ユーザーのフラストレーションの大きな原因は、引き続き公共充電の満足度であることが分かった。テスラを除く全ブランドの EV ユーザーが、状況の悪化を指摘している。マスマーケット BEV セグメントでは、「公共充電の利用しやすさ」に対する満足度が、前年よりも 32 ポイント低下した。

不具合体験はプレミアム BEV セグメントよりもマスマーケット BEV セグメントの方が少ない

マスマーケット BEV セグメントのユーザーは、プレミアム BEV セグメントのユーザーよりも所有する自動車の不具合経験が少ない。マスマーケットセグメントでランキングに含まれた 14 モデル中 11 モデルが、全不具合指摘数でプレミアムセグメントの市場平均を下回っている。EV の所有体験をポジティブなものにするには、「車の品質と信頼性」の向上がカギとなる。EV 市場の拡大に伴い、ユーザーの期待値を満たすためには、問題を最小限に抑えることが重要である。

新規 EV ユーザーは既存 EV ユーザーよりも満足度が低い

初めて EV を購入したユーザー（新規 EV ユーザー）は、過去に EV を所有したことのあるユーザー（既存 EV ユーザー）よりも満足度が低い。新規 EV ユーザーと既存 EV ユーザーの満足度差は、前年の 14 ポイントよりも更に広がり 28 ポイントだった。また、新規 EV ユーザーの総合満足度は前年比-16 ポイントだった。2 つの顧客層間で最も差が大きいファクターは「航続距離」と「公共充電の利用しやすさ」だった。

ほとんどの EV ユーザーが再購入意向を示すものの、新規 EV ユーザーでは様々な選択肢

新規 EV ユーザーは、今後の再購入にあたり EV 以外の車両も視野に入れると回答している。ほぼ半数（48%）が PHEV（プラグイン・ハイブリッド車）を検討すると回答しており、39%が HEV（ハイブリッド車）または ICE（エンジン車）を検討すると回答している。一方で、既存 EV ユーザーでは、38%が PHEV を検討すると回答しており、HEV または ICE を検討すると回答したのは 19%と低かった。

PHEV は BEV の代替になり得ない可能性

航続距離や公共充電の不足といった EV の課題の多くを PHEV が解決できるという報道があるが、本調査では、PHEV ユーザーは全体的に EV ユーザーよりも所有している車両に対する満足度が大幅に低いことが確認された。マスマーケット BEV セグメントの 718 ポイント、プレミアム BEV セグメントの 750 ポイントに比べ、PHEV セグメントの総合満足度は 629 ポイントと大きく下回っている。PHEV は、単純に EV の課題の早期解決策とは言えない可能性がある。ランニングコストの削減が EV 購入の大きな動機となっているが、PHEV の維持費の満足度は EV より遥かに低い。

J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長 兼 オートモーティブ部門 部門長 山本浩二 のコメント

昨年に引き続き、本年調査でも EV の移行に向けて加速する米国自動車市場のダイナミックな変化が見えています。特に EV モデルのラインナップ増加や補助金の拡大により、アーリーアダプターだけでなく多くの一般消費者が EV を購入し始めており、ICE の利用経験を踏まえた EV のブランド選択が行われている傾向が見られます。一方で、EV の弱点を補完するソリューションとして期待されている PHEV は、顧客満足度が EV より明らかに低く、PHEV が EV の代替ソリューションにはなり得ていないことも明らかになりました。航続距離と充電の問題を解決できる一方で、大きな課題となっているランニングコストの低減が実現できていません。

EV 市場が危機に瀕しているという報道も散見される中、米国の EV 市場は着実に拡大しており、2022 年 12 月の 8.5%から 2023 年 12 月の 9.2%にシェアを伸ばしています。J.D. パワーは今後も EV に関する調査を通じて、ダイナミックな変化に直面する米国 EV 市場の動向を捉えていきます。

J.D. パワー 2024 年米国電気自動車エクスペリエンス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

【プレミアム BEV セグメント】（ランキング対象 8 モデル）

第 1 位：BMW i4（800 ポイント）

第 2 位：Rivian R1T（789 ポイント）

第 3 位：Rivian R1S（778 ポイント）

【マスマーケット BEV セグメント】（ランキング対象 14 モデル）

第 1 位：MINI Cooper Electric（770 ポイント）

第 2 位：Ford Mustang Mach-E（764 ポイント）

第 3 位：Hyundai IONIQ 6（759 ポイント）

※PHEV セグメントは社内基準を満たさなかったため本年はランキング不成立。

《J.D. パワー 2024 年 米国電気自動車エクスペリエンス（EVX）オーナーシップ調査SM概要》

2023 年および 2024 年型車のバッテリー式電気自動車（BEV）またはプラグイン・ハイブリッド車（PHEV）を購入したユーザーを対象に、EV 所有に関する顧客体験を聴取し明らかにする調査。

米国の主要な EV ドライバーアプリメーカーであり調査会社でもある PlugShare 社と共同で実施し、今年で 4 回目となる。

■実施期間：2023 年 8 月～12 月

■調査対象：2023 年および 2024 年型車の BEV または PHEV を購入したユーザー

■調査回答者数：4,650 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 10 ファクターは下記の通り：

accuracy of stated battery range(航続可能距離表示の正確さ), availability of public charging stations(公共充電の利用しやすさ), battery range(航続距離), cost of ownership(維持費), driving enjoyment(運転の楽しさ), ease of charging at home(自宅での充電のしやすさ), interior and exterior styling(内装／外観のスタイリング), safety and technology features(安全／先進機能), service experience(アフターサービス経験), vehicle quality and reliability (車の品質と信頼性)

*本報道資料は現地時間 2024 年 2 月 27 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。原文リリースは[こちら](https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study)
<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study>

*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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：川橋、末重（オートモーティブ部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：atsushi.kawahashi@jdpa.com hideaki.sueshige@jdpa.com

PlugShare について：

カリフォルニア州エルセグンドに本拠地を置く PlugShare は、EV インフラストラクチャについて世界で最も包括的な調査を行っている企業である。同社が開発した世界で最も人気のある EV ドライバーアプリ「PlugShare」アプリは、iOS、Android および Web に対応しており、北米では多くのドライバーが使用、また世界中で 700 万人以上の EV ドライバーが使用している。PlugShare は、EV に関する高度なデータツール、レポート、カスタムコンサルティング、包括的な調査を自動車メーカー、公共事業会社、充電ネットワーク会社、政府、およびその他の EV 業界関係者に提供している。同社は、世界最大の EV ドライバー調査パネルである PlugInsights を有しており、現在のメンバー数は 150,000 人以上を誇る。

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。

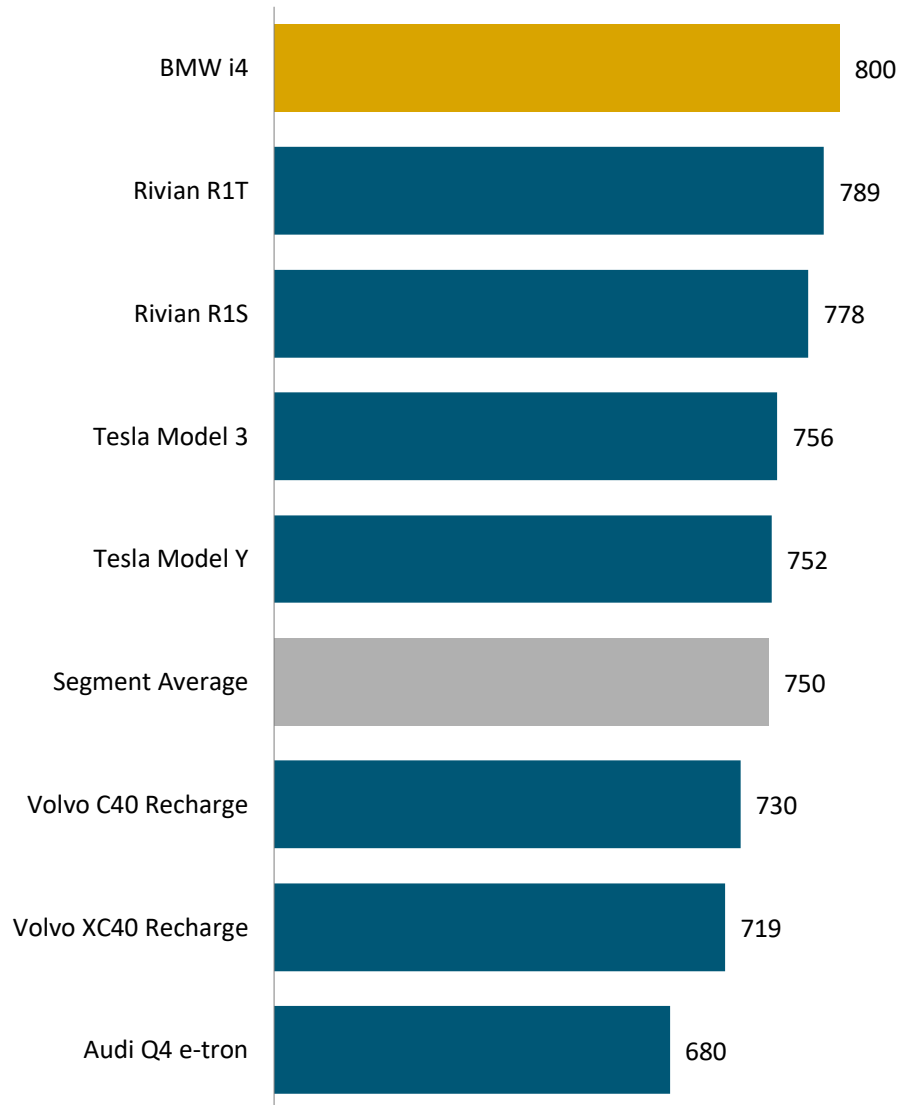
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. Power 2024 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Premium Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2024 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

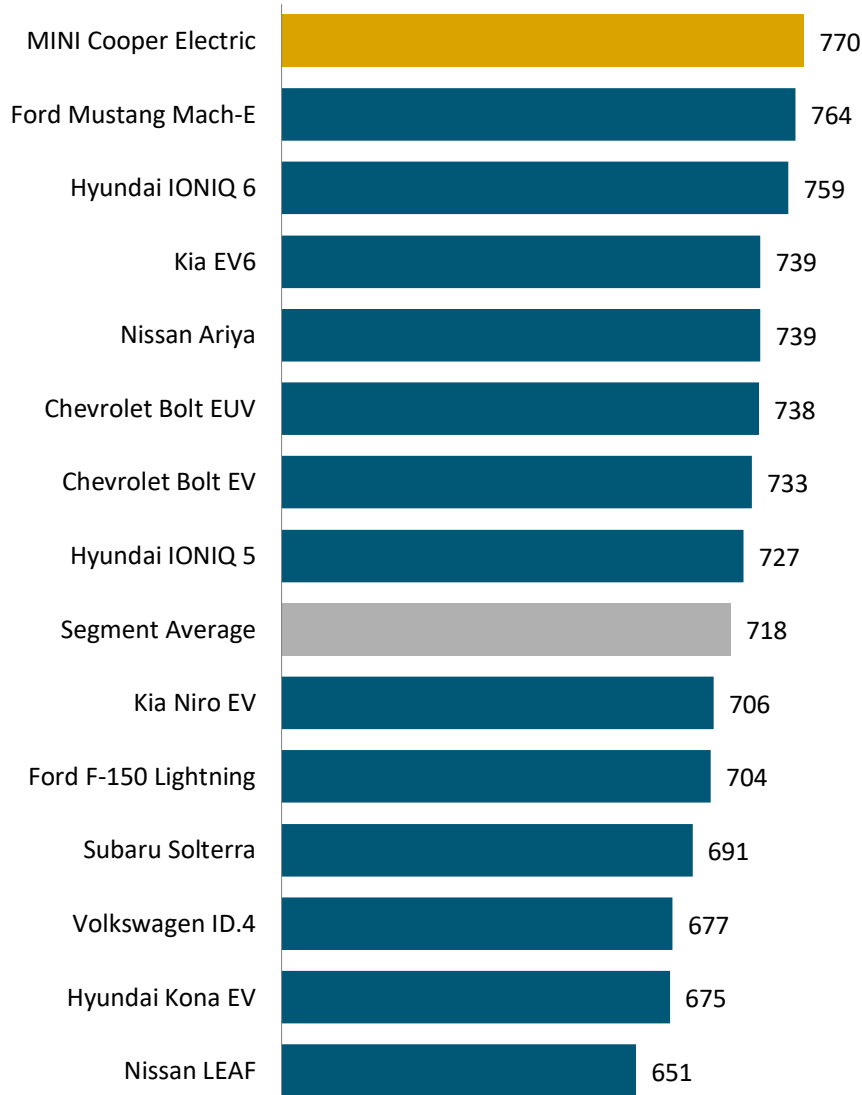
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Mass Market Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2024 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.