

2002年8月6日

報道用資料**メルセデス・ベンツ、インドネシアで自動車顧客満足度第1位****2002年インドネシア自動車顧客満足度(CSI)調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー) は、2002年インドネシア自動車顧客満足度 (Customer Satisfaction Index、略称 CSI) 調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から 12~18 ヶ月経過した車の所有者を対象に、インドネシアにおけるディーラーのアフターサービスおよび車両品質に関する顧客満足度を調べるものであり、年 1 回の割合で実施している。2 回目となった今年は、2000 年 9 月から 2001 年 5 月までに車を購入した消費者 2,756 人から回答を得た。

顧客の満足度は 7 つのファクターで構成されており、重要度順に「サービスの質」、「不具合経験」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・アドバイザー」、「サービス開始前の過程」、「サービス・デリバリー (サービスにかかる時間とサービス後の車両返却)」、「サービス実施中の経験」。

**◆三菱が大幅にスコアを伸ばす◆**

今年の調査ではメルセデス・ベンツがスコアを 16 ポイント伸ばし、前年度トップの BMW を押さえて第 1 位になった。メルセデス・ベンツは今回、7 ファクター全てで最高スコアを獲得しており、それが総合ランキング首位という結果につながった。

続いて第 2 位には BMW、第 3 位には三菱、第 4 位にはトヨタがそれぞれランクインした。三菱とトヨタはともに前回よりスコアを増やした。中でも三菱は業界平均を下回った 2001 年と比較すると、今回はスコアを 27 ポイントアップさせ、総合ランキング 3 位という著しい向上をみせた。特にライト・トラックセグメントでは、全 7 ファクターで大幅にスコアを伸ばした。

**◆サービス基準の実行と車両修理を 1 回で完了することが満足度に大きく影響◆**

調査の結果、ディーラー・サービス基準を実行することと車両修理が 1 回で完了することが顧客満

足度に大きな影響を与えることがわかった。

サービス基準の実行については、BMW が今年も依然として高い評価を受け、顧客の 84 パーセントが「サービス基準を実行している」と回答し、業界平均レベルを上回った。

車両修理が 1 回で完了することについては、「修理が 1 回で済んだ」と回答した消費者と「再修理に出さなければならなかった」と回答した消費者では、94 ポイントの格差がみられた。メルセデス・ベンツは、1 回の修理で済んだことに対して 63 パーセントの消費者から「満足」または「非常に満足」（10 ポイント満点で 8～10）の評価を受け、この評価項目のトップだった。

顧客満足度向上の鍵は、アフターサービスの全段階を通して、安定した、品質の高いパフォーマンスを顧客に対して行うという点にあり、メルセデス・ベンツは相対的に高い水準の安定性を確保したことにより、今回、好成績をおさめることができた J.D. パワーでは、分析する。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDPA、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る。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート・コミュニケーション 安藤／川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

e-mail： [tando@jdpower.co.jp](mailto:tando@jdpower.co.jp)、[mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

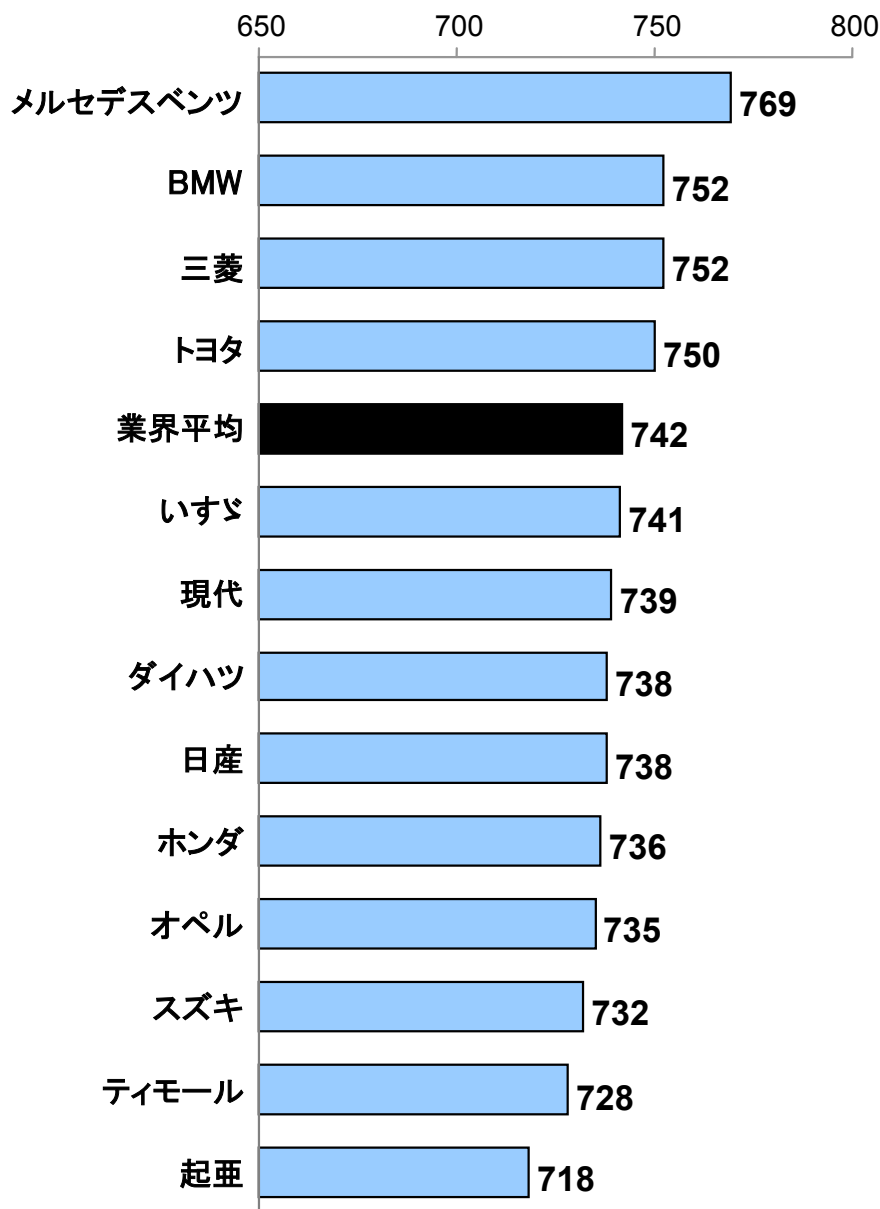
<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可なく本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動用に転用することを禁止します。**

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年インドネシア自動車顧客満足度(CSI)調査

## 顧客満足度ランキング

(1000ポイント満点)



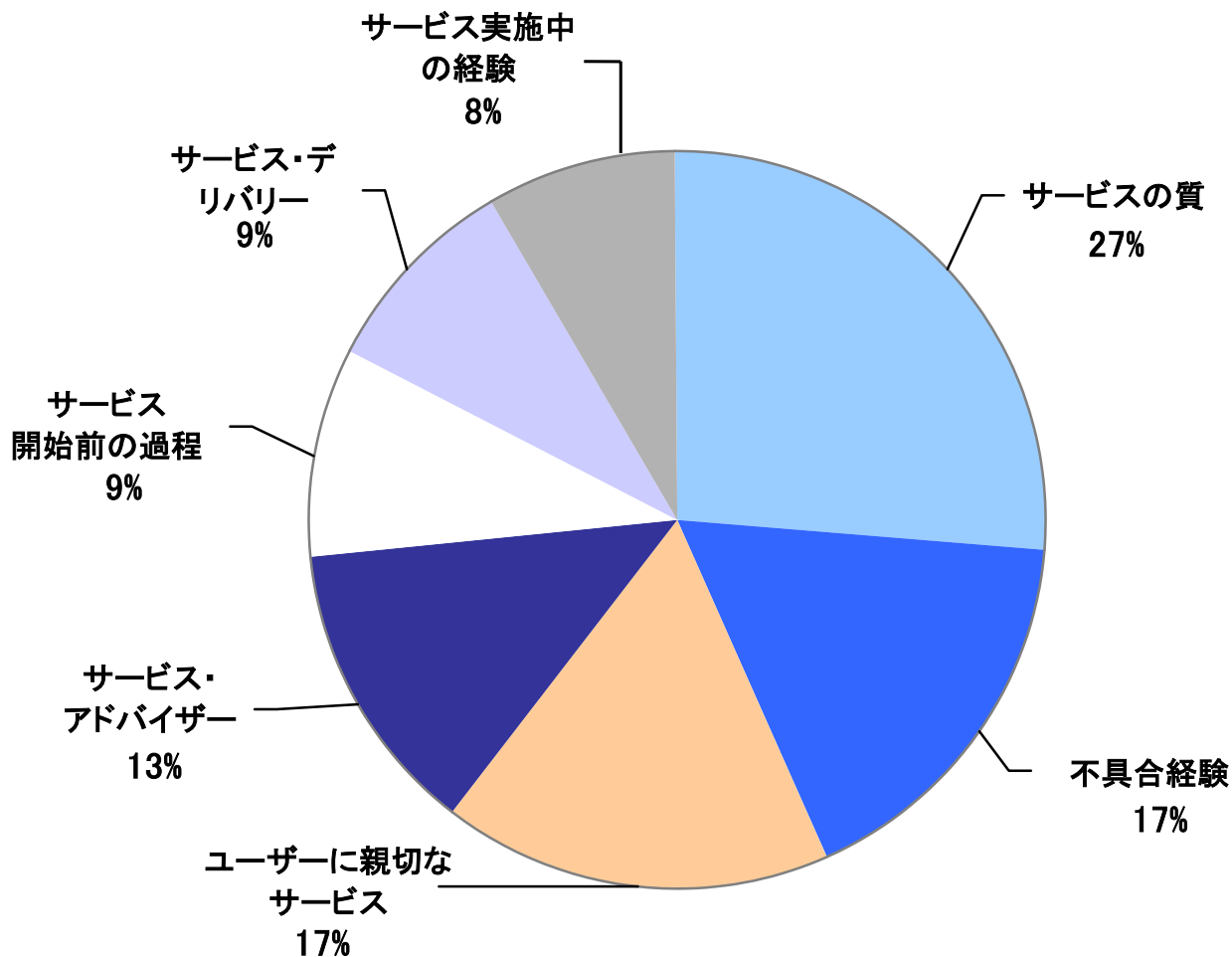
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年インドネシア自動車顧客満足度調査

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者(J.D. パワー アジア・パシフィック)および出典(2002年インドネシア自動車顧客満足度調査)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年インドネシア自動車顧客満足度(CSI)調査

## 総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年インドネシア自動車顧客満足度調査

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者(J.D. パワー アジア・パシフィック)および出典(2002年インドネシア自動車顧客満足度調査)を明記して下さい。