

2002年10月31日

報道用資料**ホンダが首位:日本で初めてのサービス満足度調査****2002年自動車サービス満足度(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、日本で初めて実施した 2002 年自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、乗用車ユーザーの販売店におけるアフターサービスに対する満足度を測る指標である。J. D. パワーが日本において独自の業界調査として実施し結果を公表するのは今回が初めてである。新車購入後 15～17 ヶ月経過した国産及び輸入車ブランドの乗用車保有ユーザーを対象として本年の 7 月から 8 月にかけて実施し、3,002 名から回答を得た。

◆日本で初めての J.D. パワー独自のサービス満足度調査◆

新車販売の長期低迷が続く中、販売店にとってアフターサービス関連業務から得られる収益の重要性はますます高くなってきているが、調査結果から、サービス満足度の向上が継続的なサービス入庫に繋がること became 明らかになった。更に、サービス満足度の改善を行うことで、ユーザーから周りの友人・知人への紹介や推奨、ユーザー自身による再購入など、そのメーカーに対するブランドロイヤリティを高められることもわかった。

販売店のサービス満足度に影響を与えるのは、以下の5つのファクターにまとめられる。「サービス担当者」が全体の31%と最も高く、続いて「サービス料金・時間」（19%）、「サービスクオリティ」（19%）、「入庫時対応」（18%）、「サービス受入体制」（14%）が挙げられる。

◆「サービス担当者」に強みのホンダが激しい競争の中で満足度トップに◆

調査第一回目にあたる今年度は、業界平均のサービス満足度インデックス（CSI）を 100 としている。来年以降の調査では、本年の結果をベンチマークとして用いることとなる。乗用車メーカーは、自社の顧客満足度水準を現在から将来にわたり、業界平均や競合との比較において確認することが可能となる。

メーカー別ランキング対象となった7つの乗用車メーカーの中で、3社が業界平均値を上回った。ホンダが総合CSIスコア102でトップとなり、同101のトヨタが第2位、同100の三菱が3位と続いている。それ以外の4社は総合CSIスコアで業界平均を下回っている。しかしながら、トップから7位までのスコアの差はわずか6ポイントとなっており、日本の自動車販売店においては、アフターサービス時の顧客対応についてのメーカー間競争が非常に厳しいものであることがわかる。

ホンダの強みとしては、サービス満足度に最も影響を与える要因である「サービス担当者」が挙げられる。2位のトヨタは、全ての要因で業界平均を上回るスコアを得ているのが特徴であり、総合的なCS改善活動が実施されている様子がうかがえる。また、三菱は総合スコアで業界平均と同水準であるが、これは「サービス料金・時間」において他社を上回る最も高いスコアを得ていることに起因する。

<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

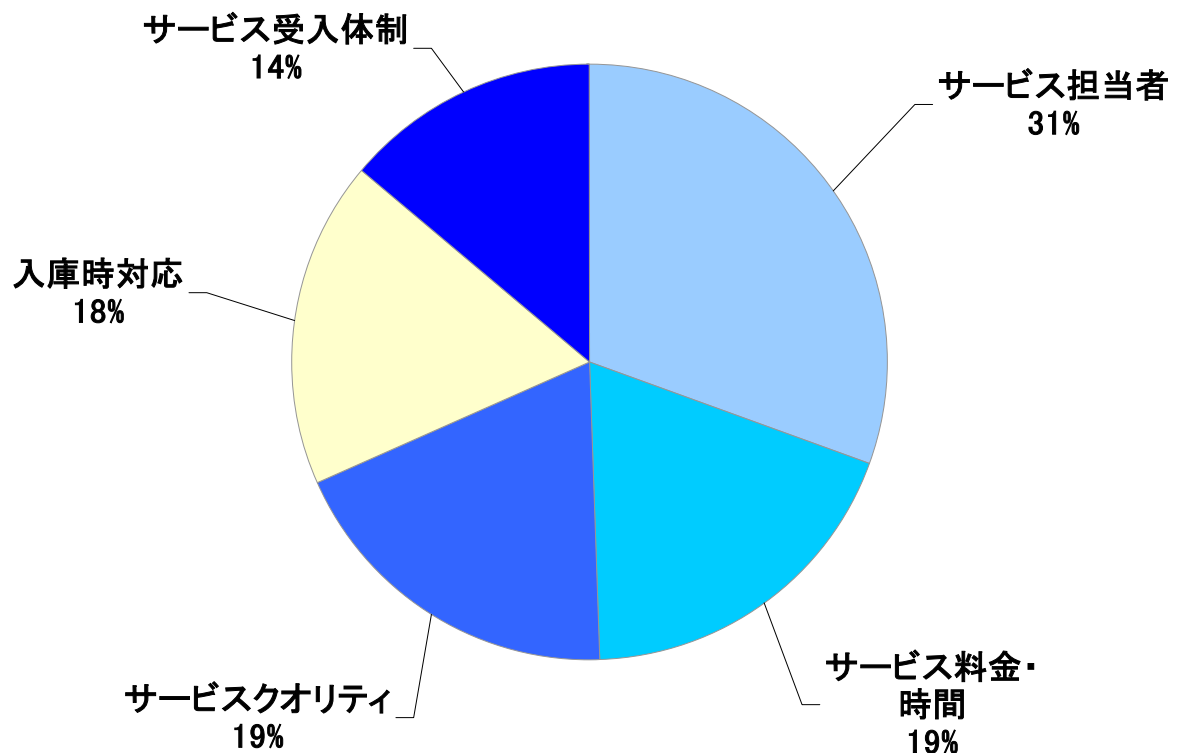
e-mail： tando@jdpower.co.jp、mkawano@jdpower.co.jp

<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年自動車サービス満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



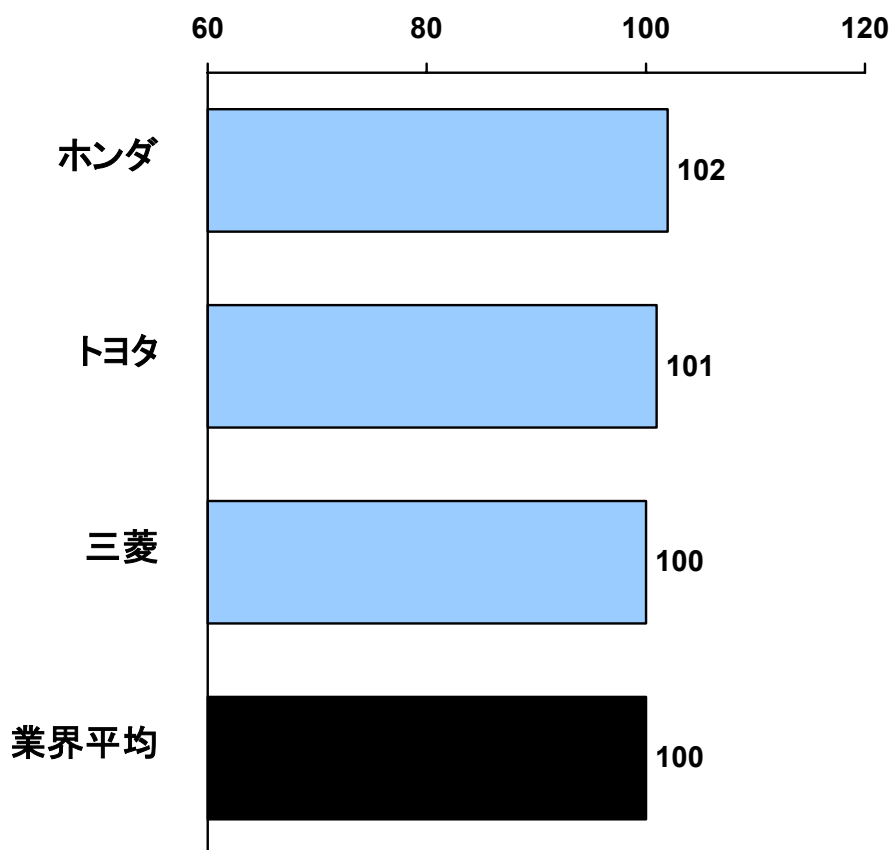
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年自動車サービス満足度調査SM

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および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年自動車サービス満足度(CSI)調査SM

メーカー別ランキング



業界平均以下のメーカー(アイウエオ順): スバル、日産、フォルクスワーゲン、マツダ

注) オペル、ダイハツ、BMW、メルセデスベンツは少数サンプルのためランキングには含まれていない

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年自動車サービス満足度調査SM

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および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。