

2002年7月30日

報道用資料**トヨタ、タイ自動車顧客満足度で第1位****2002年タイ自動車顧客満足度(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年タイ自動車顧客満足度（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（個人ユーザー）を対象に、タイにおけるディーラーによるサービス（整備・修理等）に関する顧客の満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。3回目となった今年は、2000年9月から2001年5月までに乗用車およびライト・トラックを購入した消費者2,248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「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「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・アドバイザー」、「サービス開始前の過程」、「サービス実施中の経験」。

◆トヨタ、全てのファクターで業界平均以上◆

今年の調査ではトヨタが第1位にランクされた。全ファクターで業界平均以上のスコアをマークしたのはトヨタだけであった。

トヨタは、納車後も顧客への連絡を継続して行っている点で非常に優れており、顧客対応の良さを示している。メーカーの責任は販売と納車で終わりではなく、トヨタはディーラーを介して消費者との関わりを一過性のものではなく、継続性・双方向性のあるものに行っている、と J. D. パワーは分析している。

また、正規サービス施設を訪れたトヨタの顧客の大半（61%）が、対応に満足したかどうかについて、サービス終了後に問い合わせがあった、と回答しており、業界平均の37%を大きく上回った。このような方法で、トヨタのディーラーでは、苦情があった場合、前向きに是正措置を取ることが可能となっている。さらにトヨタはサービスの時期を顧客に案内する「事前の連絡」でも高い評価を得ている。こうした案内は、パーソナル・タッチな対応ということで顧客評価が高く、また不具合発生時にだけ修理に出すよりも車を最適な状態に保つことができるという効果もある。

◆乗用車ユーザーよりライト・トラックのユーザーに高い満足感◆

昨年と比較して、業界全体のディーラーによるサービスに対する満足度の向上は緩やかで、向上率の業界平均を上回ったのは4メーカーのみであった。向上率でトップになったのはマツダで、一方そのマツダと合弁会社の「オートアライアンス」のパートナーであるフォードもスコアを伸ばし、総合ランキングではトヨタに次いで第2位に入った。向上率で4番目に高かったのはライト・トラックを販売するいすゞであった。

平均して、乗用車のユーザーに比べてライト・トラックのユーザーのほうが、ディーラーによるサービスに対して比較的高い満足感を得ていることが調査によってわかった。ライト・トラックは7ファクター中6ファクターで乗用車より高いスコアを得ており、この結果はライト・トラックのサービス・ディーラーのほうが顧客から高く評価されていることを示している。

<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

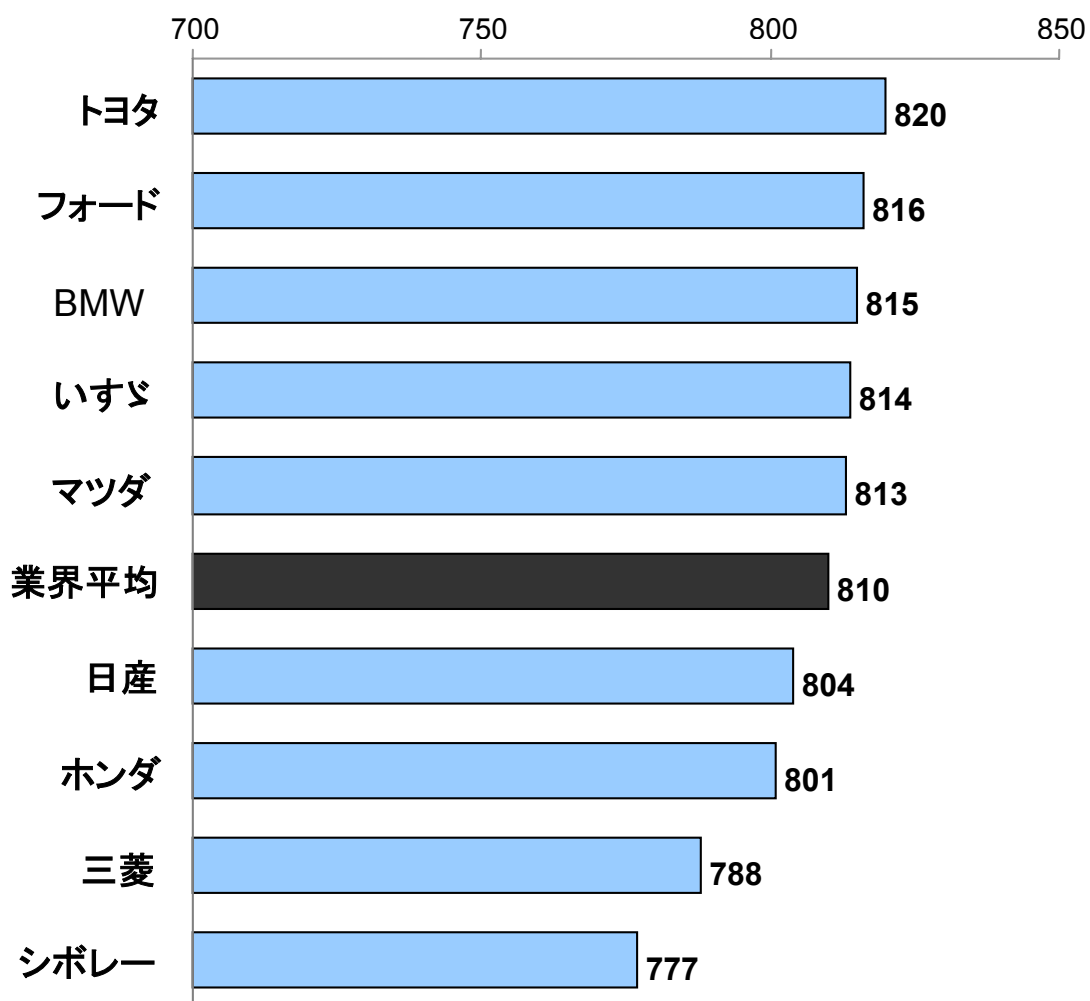
e-mail： tando@jdpower.co.jp、mkawano@jdpower.co.jp

<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 年タイ自動車顧客満足度(CSI)調査

顧客満足度ランキング



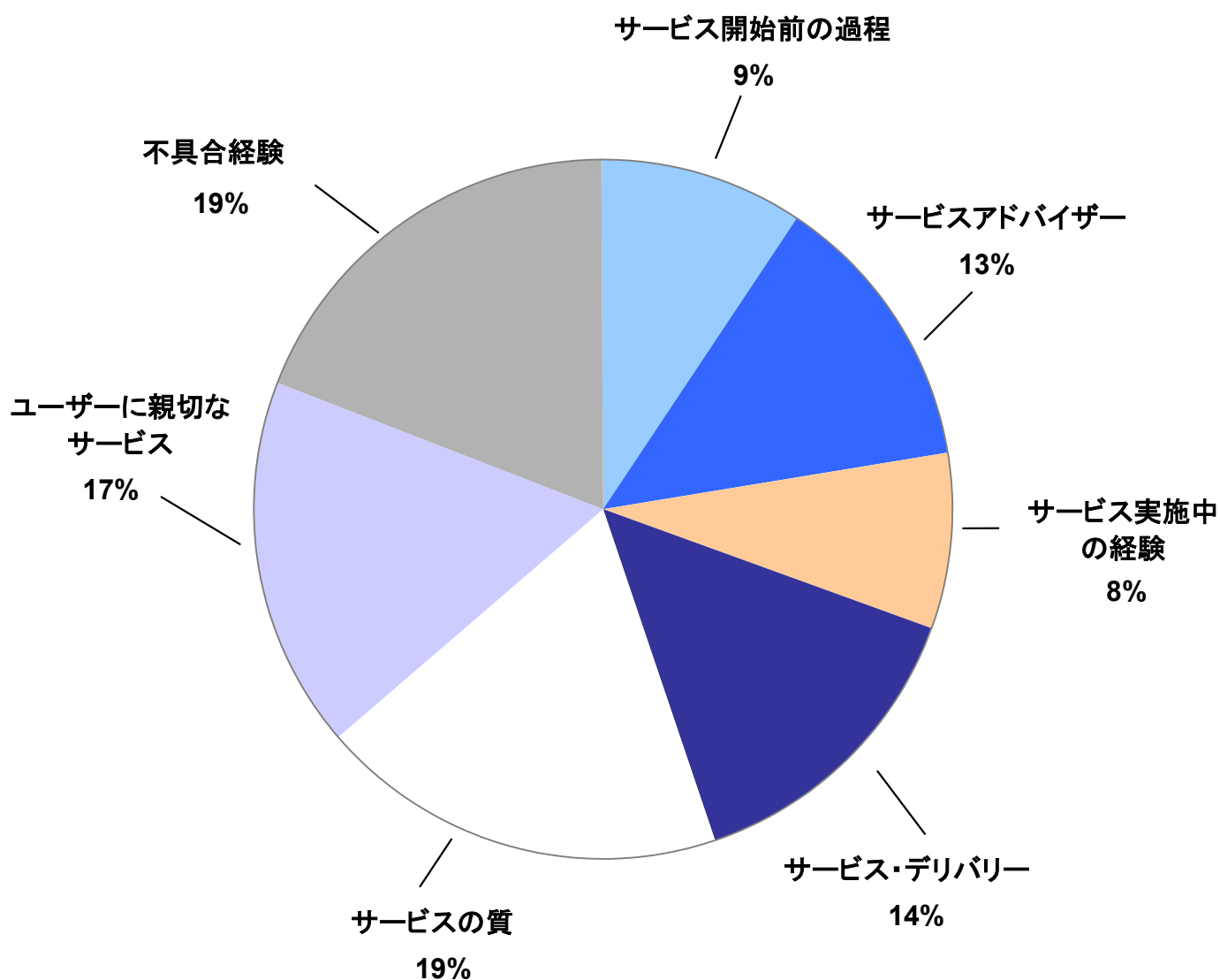
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年タイ自動車顧客満足度調査

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年タイ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 年タイ自動車顧客満足度(CSI)調査

総合満足度を構成するファクター



注意: ファクター毎に四捨五入しているため、合計は 100%にならない。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年タイ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年タイ自動車顧客満足度調査)を明記して下さい。