

2002年5月16日

報道用資料

英国の自動車顧客満足度、全般的に向上

2002年英国自動車顧客満足度調査

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の株式会社 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、英国で実施された 2002 年自動車顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は 1999 年 9 月～2000 年 8 月までに英国で自動車（登録番号が「V」または「W」で始まる車両）を購入した消費者を対象とし、27,000 人以上から回答を得た。33 ブランド、144 車種について車両およびディーラーの対応に関する 77 項目について調査を行った。

調査は今年で 9 回目となるが、今回初めて「ホワットカー？（What Car?）」や「オートカー（Autocar）」の出版元であるヘイマーケット・パブリケーションズと共同で調査を実施した。

レクサス（ブランド別）、トヨタ・ヤリス（モデル別）がランキング第 1 位

調査結果では、英国自動車ユーザーの満足度は 2001 年の 784 ポイントから 7 ポイントアップし、791 ポイントとなっており、全般的に向上していることがわかった。英国での顧客満足度の向上は、消費者の様々な要求にメーカー側がよく対応している結果である、と J.D. パワーでは分析している。

ブランド別総合ランキングではレクサスが 2 年連続で第 1 位となり、以下、2 位トヨタ、3 位シュコダ、4 位 BMW、5 位ジャガーの順となった。満足度の昨年比で、業界平均以上のメーカー中、最も改善が見られたのはルノーであった。

モデル別ランキングの第 1 位は「トヨタ・ヤリス（ヴィッツ）」で、2 位に「レクサス IS200（アルテッツア）」、3 位に「ジャガー・XJ シリーズ」、4 位に「シュコダ・オクタビア」、5 位に「BMW・5 シリーズ」がそれぞれ入った。

レクサスや BMW、ジャガー、アウディなどの高級車ブランドの満足度が引続き高かった一方で、トヨタやシュコダといったメーカーの低価格車の満足度も非常に高かった。また、ラ

ンキング上位と下位のメーカーの間には依然、大きな格差があることもわかった。

顧客の満足度を構成するファクターは以下の通り。(()内は構成比)。

- * 品質と信頼性 (41%)
- * 車の魅力 (26%)— 性能、デザイン、快適性、機能など
- * 維持費 (18%)— 燃費、保険、点検整備 / 修理費用など
- * ディーラーサービスに対する満足度 (16%)

「品質 / 信頼性」と「車の魅力」ではレクサス、「維持費」ではシュコダ、また「ディーラーサービス満足度」ではジャガーがそれぞれトップであった。

また、調査の提携先である「ホワットカー？」は、「消費者は次の購入モデルを選ぶ際できるだけ多くの情報を必要としており、また決定に当たり希望モデルの現在の所有者がどれくらい満足しているか注目するが、当調査はまさにそういった情報を提供している。今回の調査で、英国での顧客満足度が向上していることが明らかになったが、それ以外にも顧客満足を重視しているのはどのメーカーか、反対に更に努力を必要とするのはどのメーカーか、ということもはっきりわかる。同様に、車の価格が顧客満足度を決定するとは必ずしも限らないことも調査結果は示している。」とコメントしている。

<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) の日本およびアジア・オセアニア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

電話 : 03-5695-4568

ファックス : 03-5695-0617

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

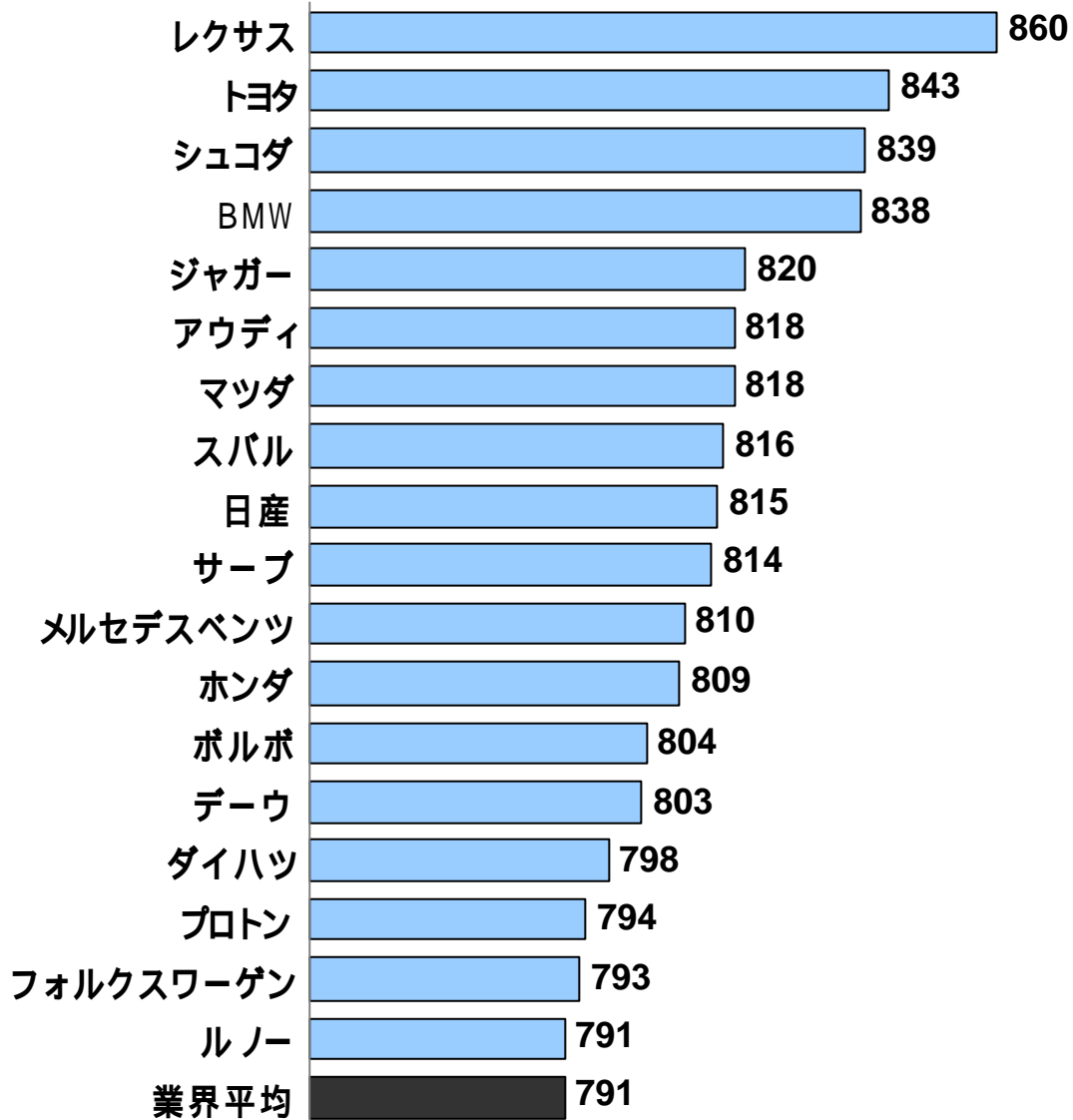
<ご注意>

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・アンド・アソシエイツ

2002年英国自動車顧客満足度調査

ブランド別ランキング



最大スコア (インデックス) : 1000

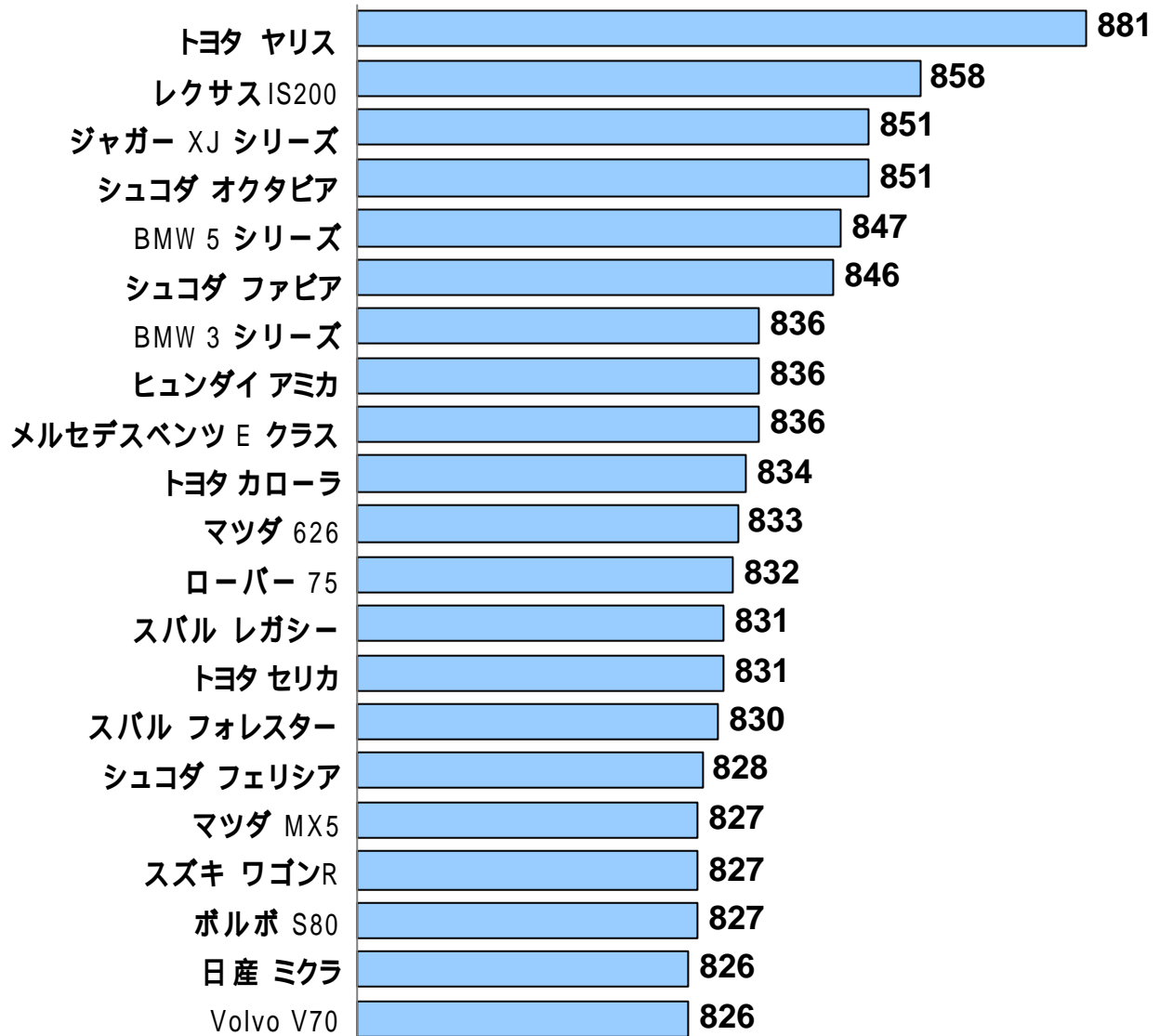
出典 : J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2002年英国自動車顧客満足度調査

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・アンド・アソシエイツ) および出典 (2002年英国自動車顧客満足度調査) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2002年英国自動車顧客満足度調査

モデル別ランキング



最大スコア(インデックス): 1000

出典 : J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2002年英国自動車顧客満足度調査

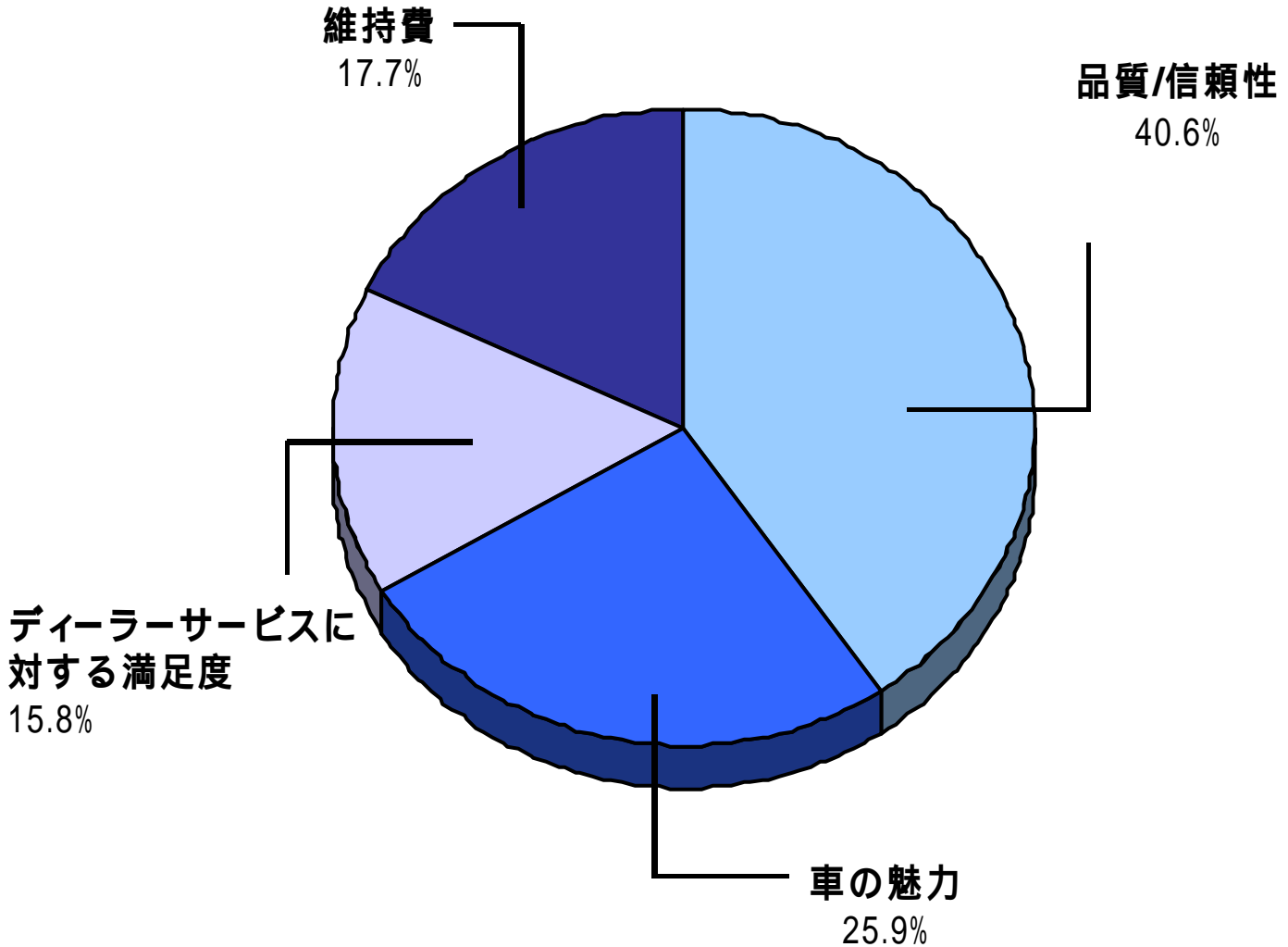
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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・アンド・アソシエイツ)および出典(2002年英国自動車顧客満足度調査)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

2002年英国自動車顧客満足度調査

総合満足度ファクター構成



出典：J.D. パワー・アンド・アソシエイツ2002年英国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・アンド・アソシエイツ) および出典 (2002年英国自動車顧客満足度調査) を明記して下さい。