

2002年7月26日

報道用資料**サターンがレクサスを押さえてディーラーサービス満足度トップ****2002年米国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、米国で実施された 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。

1981年に米国で J. D. パワーが初めて実施した当調査は、平均的な車の保証期間である購入後 3 年間にディーラーから受けたアフターサービスについての顧客満足度を調べるものである。今回は新車購入者およびリース利用者の約 50,000 人から回答を得た。

◆普及車が第 1 位になるのは 16 年振り◆

今年の CSI 調査では、サターンが第 1 位にランクされた。普及車ブランドがトップになったのは 1986 年以来 16 年ぶりのことである。

サターンは特に日常のメンテナンスで強さをみせ、高級車、普及車を問わず、他の全メーカーを大きく引き離して第 1 位になった。サターンのアフターサービスのうち日常メンテナンス関連が占める割合は、ほぼ 3 分の 2（65%）となっている（業界平均は 55%）。サターンの顧客満足度においての総合的な強さは「予約が簡単」、「サービス担当者の親切な応対」、「タイムリーな顧客対応」といった顧客への行き届いたサービスに起因している、と J. D. パワーでは分析している。

サターンの顧客のディーラーに対するロイヤルティは非常に高く、日常メンテナンス・修理の 4 分の 3 以上（77%）をディーラーに依頼しており、全普及車平均の 64% を大きく上回っていた。また普及車全体では、自費で行う点検・修理をディーラーに依頼すると回答した人は半分に満たなかったのに対し、サターンでは顧客の 61% がディーラーに依頼すると回答している。

第 2 位にはインフィニティが入った。インフィニティは昨年と比較して「サービス設備」で大きく向上しており、また日常メンテナンスと修理の両方で非常に高い評価を受けた。

昨年まで5年連続（過去11年間で9回）首位を維持してきたレクサスは、今回は第3位にランクされた。首位にはならなかったものの、サービス品質の評価や車両の修理が1回で終了できるという点は、依然としてレクサスのサービスの長所である。

◆品質向上に伴い、修理・リコール件数が減少◆

自動車業界全体での安定した製品品質向上に伴い、顧客がディーラーに修理に行く回数は、年々、減少している。業界のメンテナンス・修理件数のそれぞれの割合は今回、日常メンテナンス55%、修理45%となっており、1999年の日常メンテナンス47%、修理53%と比較すると、8%数字が変化している。

さらに品質が向上したことで、ディーラーが修理を1回で終了する傾向が高まっている。1990年では「修理が1回で済んだ」と回答した消費者は3分の2にすぎなかったが、2002年では85%まで大幅にアップした。こういった傾向は、車両品質の向上、難しい修理が減少したこと、メーカー規格のサービスプロセスが改善されたこと、といった点によるところが多い。

リコール

消費者はリコールを必ずしもマイナスにとらえてないことが調査によってわかった。今回、リコール件数が前回の21%から18%に減少しただけでなく、リコールは顧客満足度低下の必然的要因にはなっていなかった。J.D. パワーでは、リコールも適切に対処すれば、優れた顧客サービスを際立たせるプラス要因にすることが可能とみている。リコール修理の部品入手を迅速に行い、簡単に修理予約がとれるようにし、適時に修理が完了すれば、CSIスコアへの悪影響はない。事実、リコールでディーラーに行った際、同時に整備を受けるケースも多く見受けられ、ディーラーにとって追加の収入になることもある。

無料メンテナンスサービス

高級車メーカーが無料メンテナンスサービスを提供する傾向はますます増えており、無料でメンテナンスを受けたことのある顧客は、2001年の28%から38%に上昇した。保証期間内に顧客により良いサービスを提供することは、結果として保証期間後のアフターサービス定着率を高めることになる。無料メンテナンスを利用した高級車ユーザーの75%が、保証期間を過ぎてからもディーラーに日常メンテナンスを依頼し、さらに80%が修理を依頼すると回答している。

<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

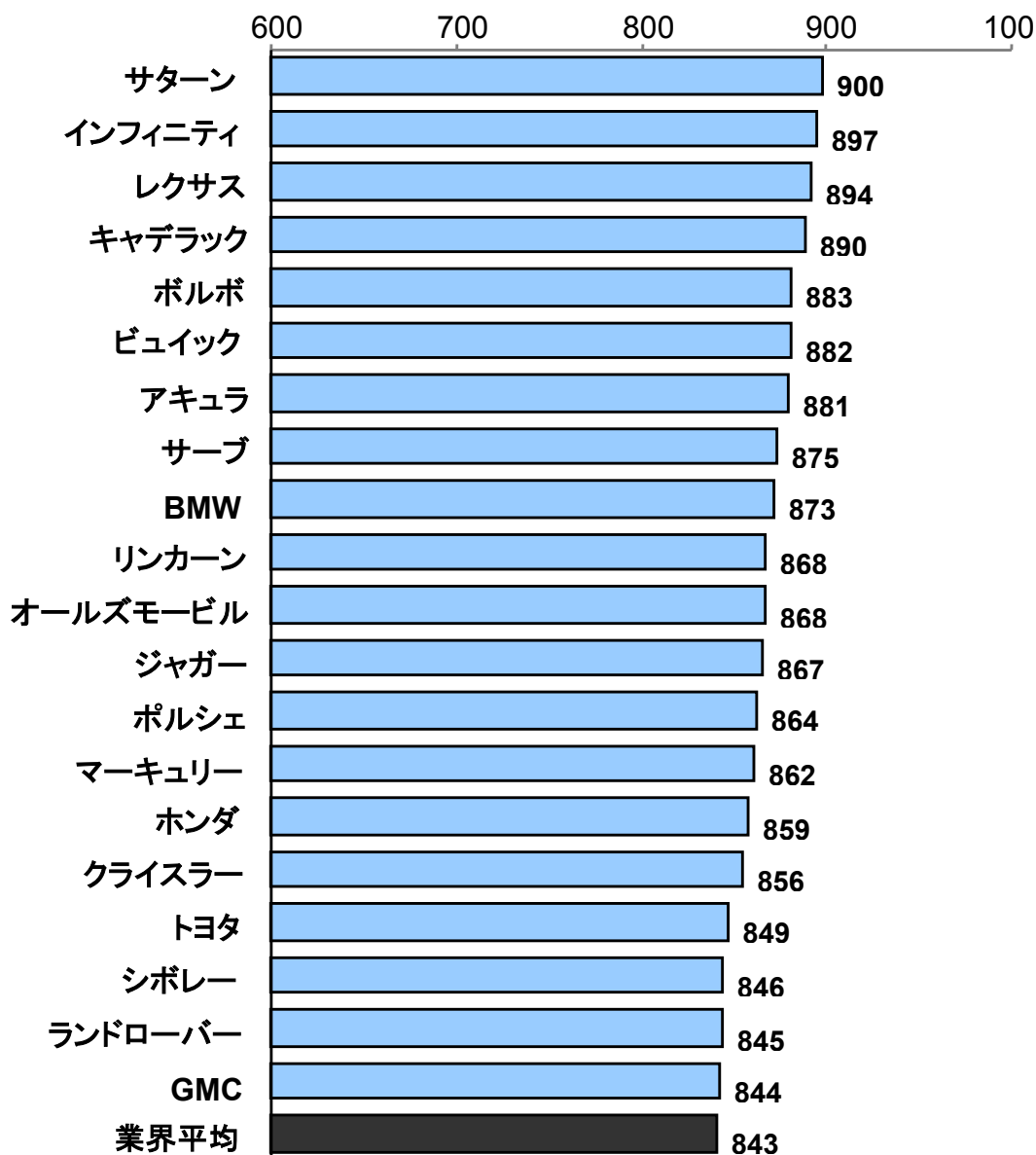
e-mail： tando@jdpower.co.jp、mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2002 年米国自動車サービス満足度(CSI)調査

サービス満足度ランキング



業界平均以下(順不同): アウディ、大宇、ダッジ、フォード、現代、いすゞ、ジープ、起亜、マツダ、メルセデスベンツ、三菱、日産、プリマス、ポンティアック、スバル、スズキ、フォルクスワーゲン

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2002 年米国自動車サービス満足度調査

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年米国自動車サービス満足度調査)を明記して下さい。