

2003年12月24日

報道用資料**三菱、インドネシアのセールス満足度で第1位****2003年インドネシア自動車セールス満足度 (SSI) 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、2003年インドネシア自動車セールス満足度（Sales Satisfaction Index、略称 SSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から2～6ヶ月経過した乗用車およびライト・トラックの所有者を対象に、インドネシアにおける新車の販売から納車までのプロセスに関する顧客満足度を調べるものである。3回目の実施となった今年は、2,000人以上から回答を得た。

インドネシアにおける自動車セールスの総合的な満足度は6つのファクターで構成されており、重要度順に「セールス担当者」、「書類手続き」、「販売店設備」、「納車タイミング」、「納車プロセス」、「取引」となっている。

◆販売店で問題や不満を経験する顧客が増加◆

セールス満足度ランキングでは、1,000ポイント満点の SSI スコアで744ポイントを獲得した三菱が、昨年より一気に順位を4つ上げて首位に立った。三菱は「取引」、「書類手続き」、「納車プロセス」のファクターでトップとなり、それが今回のランキング第1位という結果につながった。以下、第2位にトヨタ、第3位にダイハツがそれぞれランクインした。

新車を購入する際に問題を経験した顧客が増加したため、セールス満足度が下がっていたことが調査の結果から明らかになった。昨年の調査では、販売から納車までの間に1回以上問題を経験した人は全体の27%だったが、今年は35%に上昇し約3人に1人の割合で増加した。最も多い不満は依然として在庫の品揃えが少ないことで、昨年の16%から24%に増えている。

販売から納車までのプロセスの中で問題が生じるといった好ましくない経験は、セールス満足度の低下を招く。問題を経験しなかった人の満足度が平均を上回っていたのに対し、1回でも問題を経験すると満足度は途端に平均を下回った。今年の調査では9つの問題点のうち6つが昨年に比べて増加していた。販売店は販売プロセスや手法を慎重に見直し、こうした問題点を減らしていくよう努力しなければならないだろう。

以上のように今年の総合セールス満足度は低下したが、改善が見られた点もあった。たとえば、ディーラー・セールス・スタンダードの実行は、調査対象となったほぼ全てのブランドで向上しており、「納車のとき、取扱説明書やスイッチ類の操作方法について説明を受けた」と回答した人が増えた。さらに納車時の顧客対応に十分時間を取るセールス担当者の比率も著しく増加した。

セールス・スタンダードについては、その実行を徹底させることが一定のサービス水準を確保する上で重要である。セールス・スタンダードの高い実行率は顧客の満足感や支持、ロイヤルティにつながる。ただしセールス・スタンダードだけでは満足度は向上しない。セールス時にプレッシャーを受けたと感じた顧客の増加も業界全体のセールス満足度低下の一因となっており、この点についても考慮が必要である。

<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 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

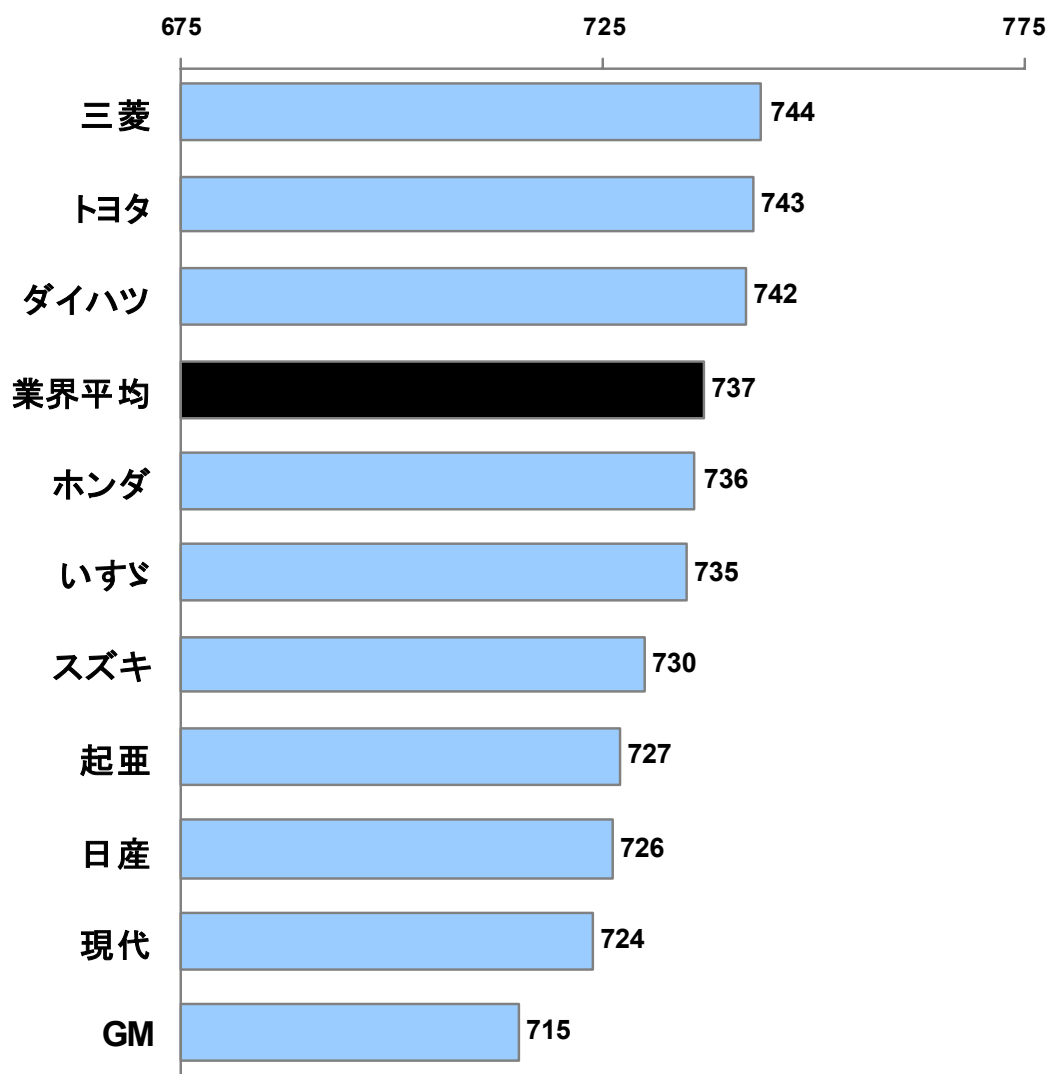
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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無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 2003年インドネシア自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



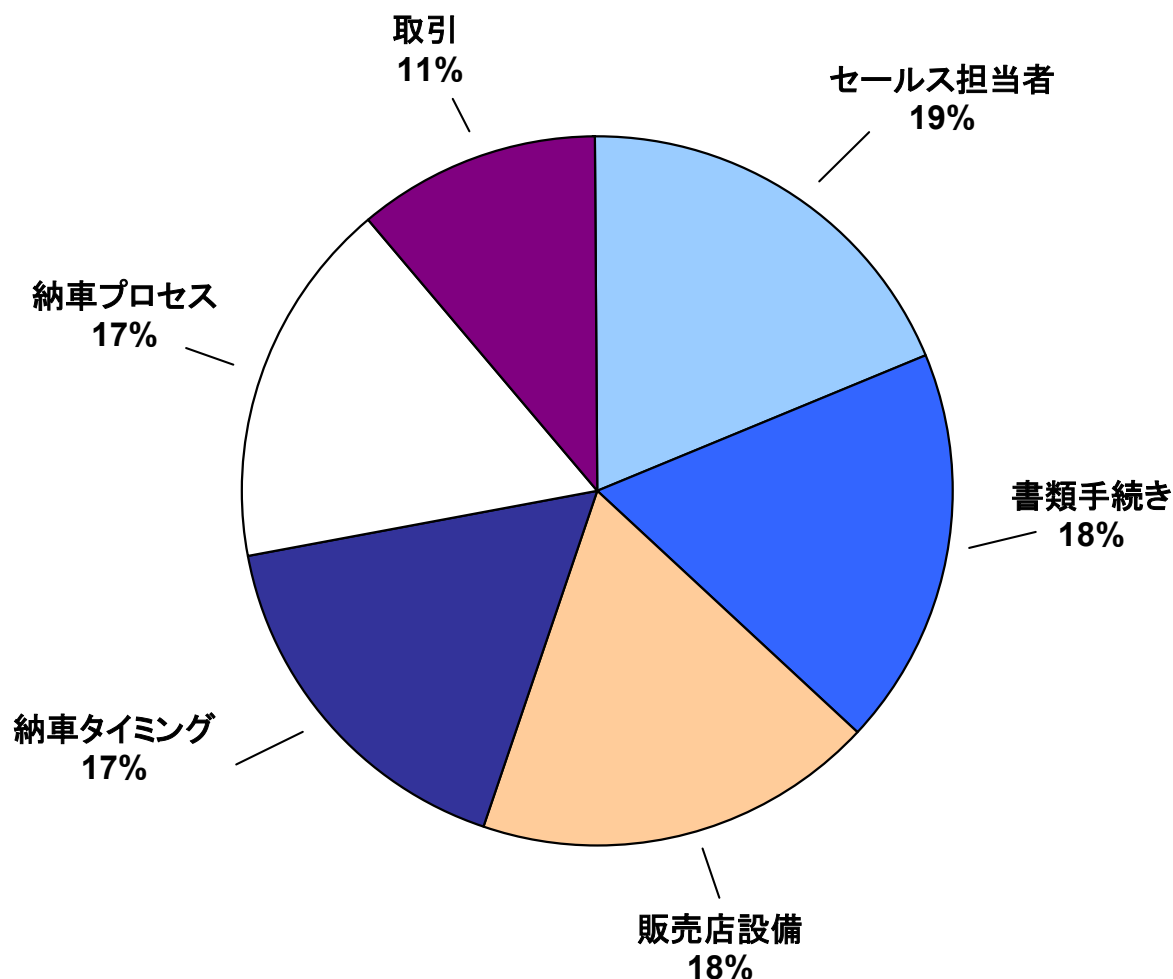
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年インドネシア自動車セールス満足度調査SM

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 2003年インドネシア自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年インドネシア自動車セールス満足度 (SSI) 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 2003年インドネシア自動車セールス満足度調査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 2003年インドネシア自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。