

2003年11月4日

報道用資料**メルセデス・ベンツがサービス満足度調査で首位****2003年日本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、2003年日本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。

当調査では、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指標化して測定を行っている。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年で2回目となる。新車購入後13～18ヶ月経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有ユーザーを対象として今年の7月から8月にかけて実施し、4,705人から回答を得た。

販売店の総合的なサービス満足度に影響を与えるのは5つのファクターで、それらは「サービス担当者」（31%）、「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%）、および「サービス受入体制」（14%）となっている（カッコ内は構成比）。

◆CS向上がリターンをもたらす◆

他業界と同様、自動車業界が新車販売を通じて収益を上げるハード依存のビジネスモデルから、自動車に付随するサービスを提供することにより収益を上げるソフト包含のビジネスモデルに移行して久しい。

自動車購入後に顧客が必要とするサービスメニューは多岐に渡るが、正規販売店以外のサービス施設との顧客獲得競争が激化している状況において、いかに顧客を自社へ導くかは自動車メーカーにとっての共通の課題といえる。顧客満足度の高い顧客はサービスやアクセサリーの購入費用を正規販売店へ支払う割合が高くなっており、CS向上によるリターンが見込まれることが当調査の分析から明らかとなった。

◆輸入車メーカーの弱みである「サービス受入体制」が国産車メーカーの強み◆

2回目となる今年の調査では、1回目である昨年調査のインデックス算出モデルを使用し、サービス満足度インデックス（CSI）を算出した。その結果、今年の業界平均スコアは101ポイントとなり、昨年より1ポイント上昇した。

メーカー別ランキング対象となった自動車メーカー9社の中で6社が業界平均値を上回り、メルセデス・ベンツが総合CSIスコア104ポイントでトップとなった。メルセデス・ベンツは、5つのファクターのうち「サービス受入体制」以外の4つのファクターでトップの評価を得た。第2位には、102ポイントの同点で4社が並んだ（BMW、ホンダ、日産、フォルクスワーゲン）。次いでランキングされたトヨタは業界平均値と同点の101ポイントを獲得した。トップから最下位までのスコアの差は10ポイントと昨年よりも広がり、アフターサービスにおける顧客対応の水準に格差が生じていることがうかがわれる。

業界平均値を上回るメーカー6社のうち3社を輸入車メーカーが占めているが、これらメーカーの「サービス受入体制」の満足度スコアは業界平均値を下回っている。反対に国産車メーカー3社におけるこのファクターのスコアは業界平均値以上であり、輸入車メーカーでは立地や営業時間といったサービス利便性についての改善が求められているといえる。

<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 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

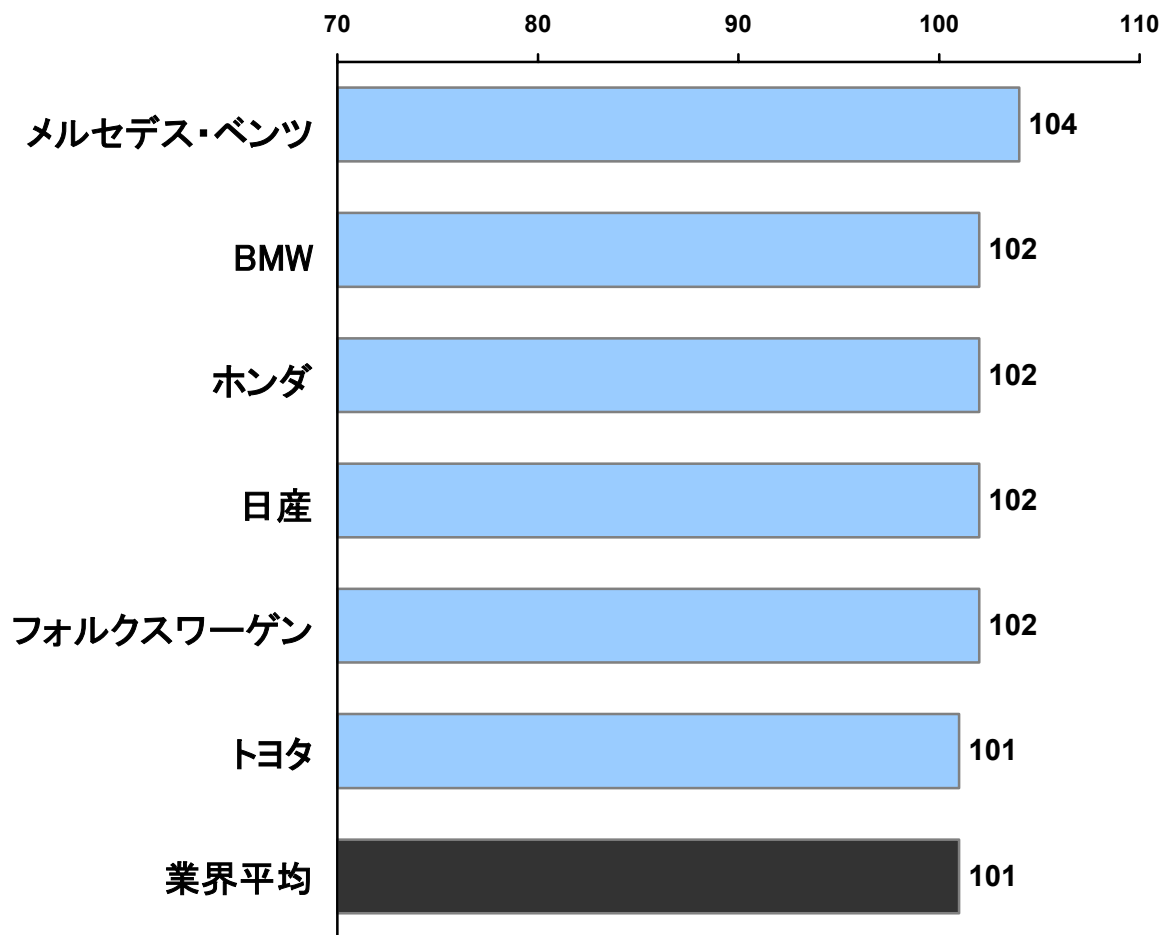
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 年日本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(アルファベット順): マツダ、三菱、スバル
注) オペル、プジョー、スズキ、ボルボは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

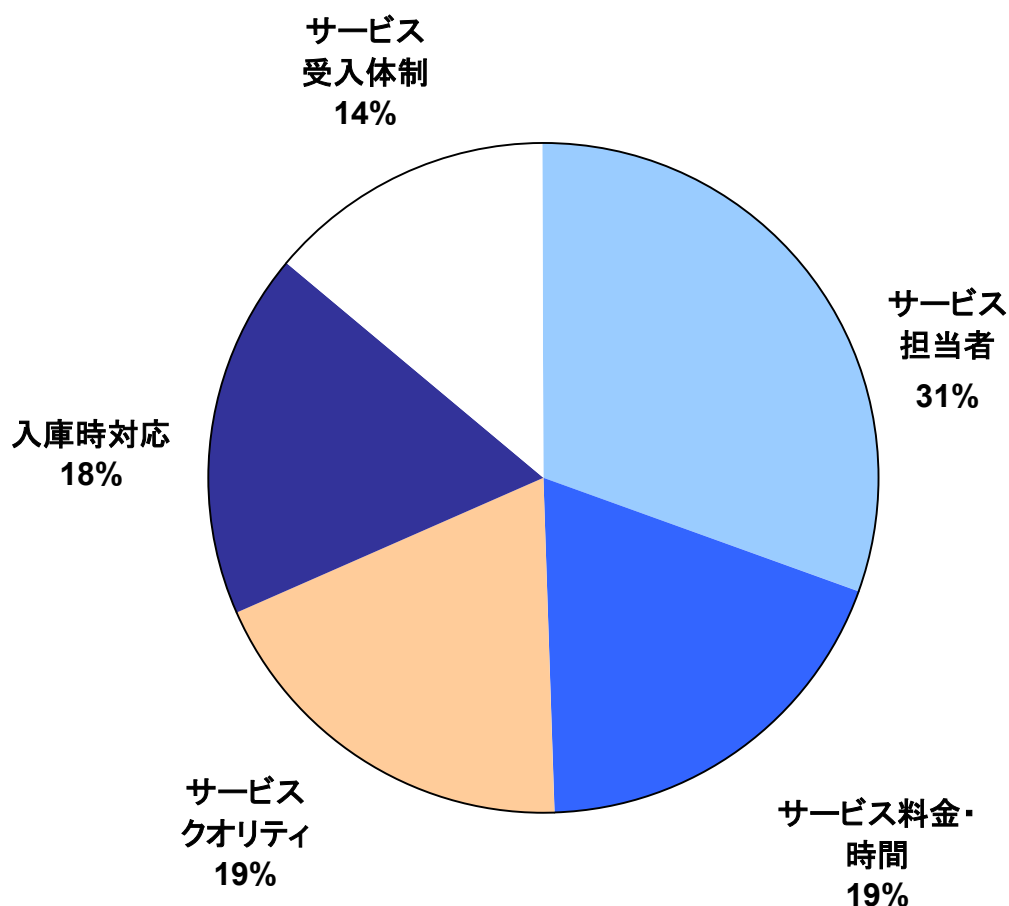
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年日本自動車サービス満足度調査SM

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 2003年日本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 2003 年日本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



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が 100 にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年日本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 2003年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。