

2003年11月4日

報道用資料**フォルクスワーゲンが自動車セールス満足度で2年連続第1位****2003年日本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年日本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、乗用車ユーザーの新車購入時における販売店対応に関する満足度を総合的に分析するもので、自動車メーカーおよび販売業界の現状と、それに対するユーザーの満足度を把握するための指標となる。各メーカーがユーザーの満足度向上のための戦略を立てる上で、ユーザーの「満足・不満足感」や、販売店およびメーカーに対する「期待」を明確にすることが可能となる。

今年の調査は、新車購入後1～6ヶ月が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に7月から8月にかけて実施し、5,097人から回答を得た。

販売店の総合的なセールス満足度に影響を与えるのは4つのファクターで、それらは「セールス担当者」（50%）、「販売体制・施設」（34%）、「支払・保険手続」（13%）、「デリバリー」（3%）となっている（カッコ内は構成比）。

**◆安定した販売体制により、フォルクスワーゲンが首位をキープ、三菱、スバルが上昇◆**

セールス満足度ランキングでは、ランキング対象となった9つの乗用車メーカーの中で、フォルクスワーゲンが総合SSIスコア106ポイントで昨年に引き続き首位となった。フォルクスワーゲンは4つのファクターのうち「販売体制・施設」で最も評価が高く、スコアは昨年同様110ポイントだった。「販売体制・施設」に対する安定した評価が2年連続の首位獲得に繋がったといえる。しかしながら昨年と比較すると、「セールス担当者」と「支払・保険手続」で、それぞれ5ポイントスコアを下げており、結果的に総合SSIスコアは3ポイント低下している。

第2位は総合SSIスコアが105ポイントのBMW、続いて第3位にはホンダとメルセデス・ベンツが同点の102ポイントでランクインしている。

昨年、業界平均以下だった三菱、スバルの2社は、今年は101ポイントを得て業界平均を上回った。2メーカーとも「セールス担当者」と「販売体制・施設」でスコアを大幅に伸ばしたことが大きく影響している。特に三菱は他の2つのファクターでも8ポイント（「支払・保険手続」）と1ポイント（「デリバリー」）、スコアを伸ばしており、その健闘ぶりがうかがえる。

### ◆「セールス担当者」で格差縮小、一方、「販売体制・施設」で格差拡大◆

昨年に比べ業界全体でメーカー間の格差が少なくなってきたおり、メーカー各社ともユーザーにとって快適な車選びが実現できるサービス提供や販売体制作りを力を入れていることがわかる。特に顧客満足度に最も大きな影響を与える「セールス担当者」でメーカー間の格差が小さくなってきており、総体的に見てセールス担当者の顧客対応能力が上昇しているといえる。一方、「販売体制・施設」ではメーカー間の格差が大きく、このファクターで最高スコアのフォルクスワーゲンと最低スコアの三菱の差は15ポイントとなっている。

調査の結果から70%の顧客がオプションやアクセサリーの購入を楽しんでいると回答しており、車両やオプションの展示が「販売体制・施設」の充実には不可欠であることがわかった。特にオプションやアクセサリーの展示は、メーカー間で実施状況にばらつきが見られ、他社との差別化を図る上で、今後は重要な要素となることが予想される。

<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

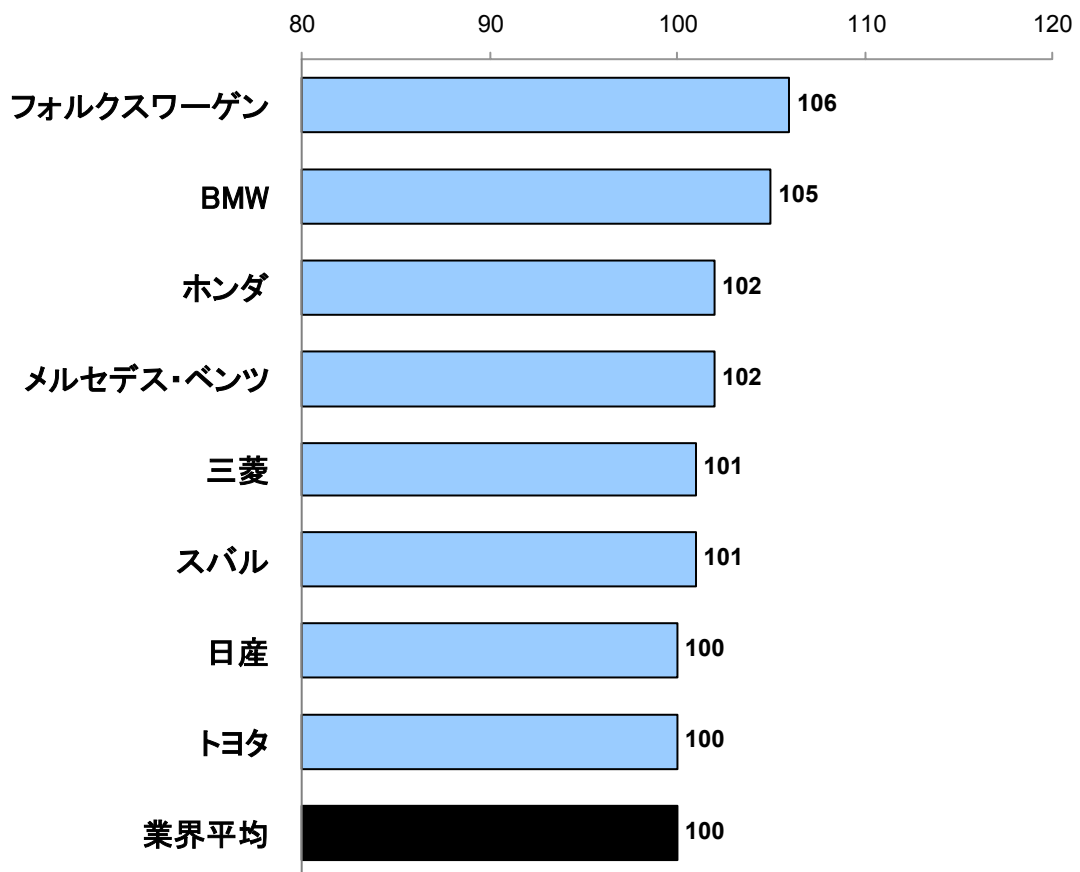
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

## メーカー別ランキング



業界平均以下のメーカー：マツダ

注)ミニ、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。

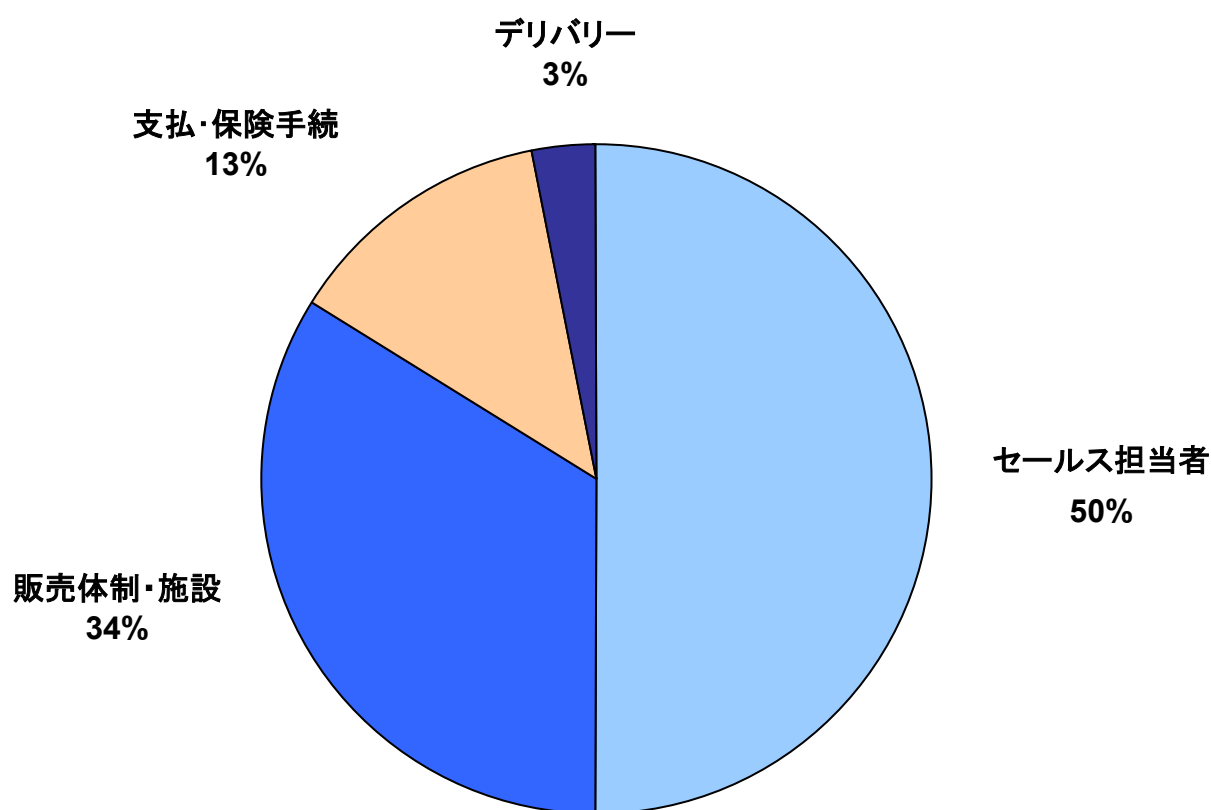
出典：J.D.パワー アジア・パシフィック 2003年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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及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及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年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

## 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年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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及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年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。