

2003年12月1日

報道用資料**ホンダ、フィリピンのアフターサービス顧客満足度で第1位****2003年フィリピン自動車顧客満足度(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年フィリピン自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、フィリピンにおける販売店のアフターサービス（整備・修理等）に対する顧客満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。3回目となった今年は2001年10月から2002年7月までに乗用車およびライト・トラックを購入した1,200人以上から回答を得た。

総合的な満足度は7つのファクターで構成されており、重要度順に「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「サービス実施中の経験」となっている。

◆アフターマーケット施設への顧客離れは8パーセント増加◆

顧客満足度ランキングではホンダが第1位になった。ホンダは前年比20ポイント増と、調査対象となったブランドの中で最もスコアを伸ばし、「サービス・デリバリー」、「サービス・アドバイザー」、「サービスの質」の各ファクターで向上がみられた。ホンダの販売店は、顧客とサービス担当者間のコミュニケーションを効果的に行っている。またサービス・アドバイザーについては、顧客の要望の聴取、こうした要望を明確にするための質問、車の問題点の理解といった点で改善が見られる。さらに、ホンダの販売店は不具合原因を診断し顧客の要求に応じていると同時に、サービスや料金の説明も適切で、顧客に大きな満足感を与えている。

続いて第2位にはトヨタ、第3位には三菱、第4位にはフォードが入った。トヨタと三菱もそれぞれ前年比16ポイント、6ポイント増と大幅にスコアを伸ばし、業界平均を上回った。

業界全体の平均スコアは前年に比べて5ポイント増え、2002年調査での前年比6ポイント減をほぼ取り戻した。

正規販売店以外のアフターマーケット施設への顧客離れは前年に比べて8%増加しており、依然として正規販売店にとっての懸念事項となっている。調査では22%の回答者が、新車を購入してから12～18ヶ月の間に少なくとも1回はアフターマーケット施設を利用していた。アフターマーケット施設を選ぶ傾向は、乗用車ユーザー(15%)よりもライト・トラックユーザー(25%)の方が高かった。

アフターマーケット施設を選んだ理由として最も多かったのは「低価格」だった。一方、正規販売店を選んだ人は「サービスにかかる時間が短い」や「有資格の整備士がいる」を理由に挙げていた。アフターマーケット施設を利用しなかった人のCSIスコアの平均は832ポイントで、アフターマーケット施設を利用した人より27ポイント多かった。アフターマーケット施設への顧客離れを効果的に減らすために、販売店は顧客に対して優れたサービスを行い、正規販売店が提供するサービスの価値を高めていく必要がある。

<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

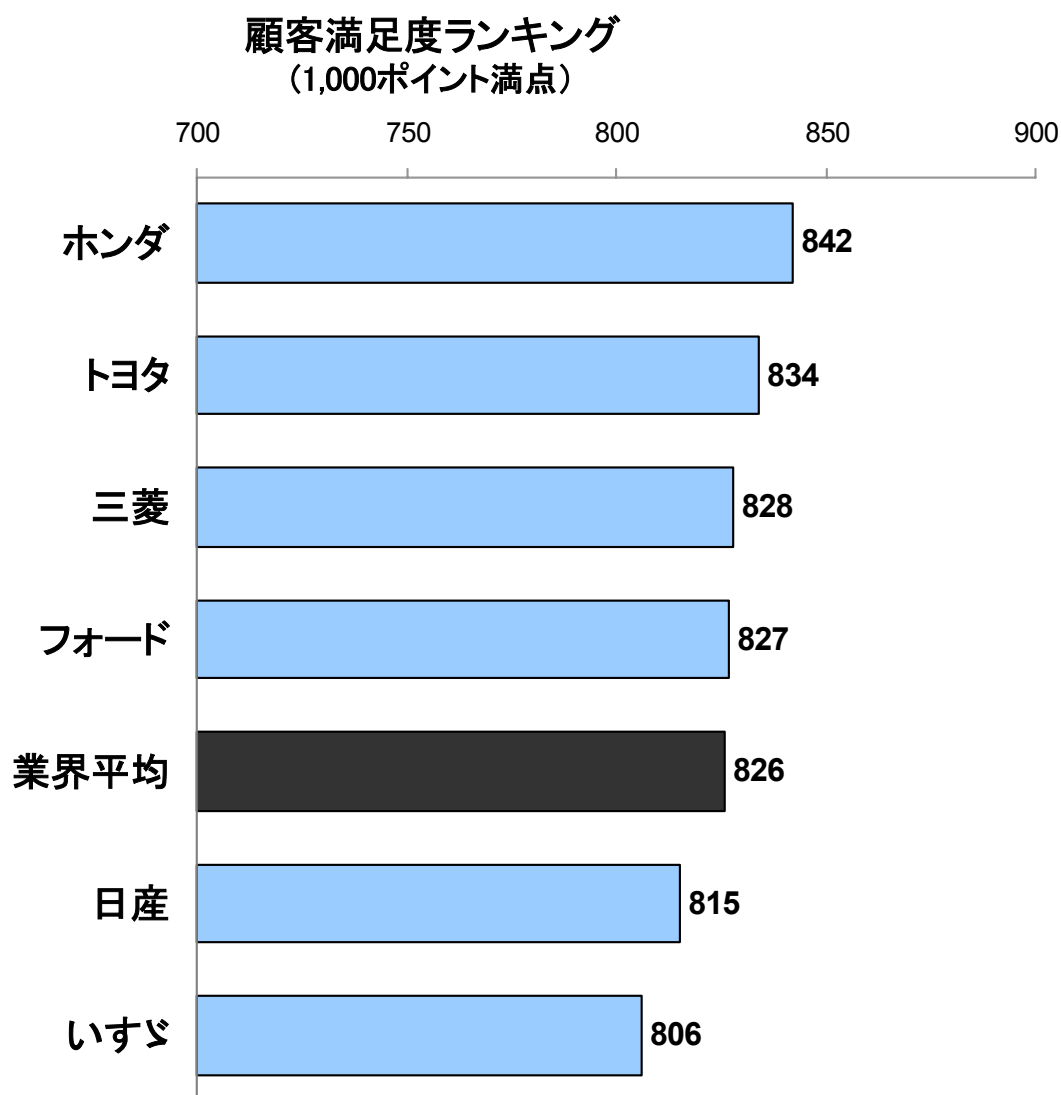
F A X： 03-5695-0617

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年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM



注意: GM (ゼネラルモーターズ) と起亜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。

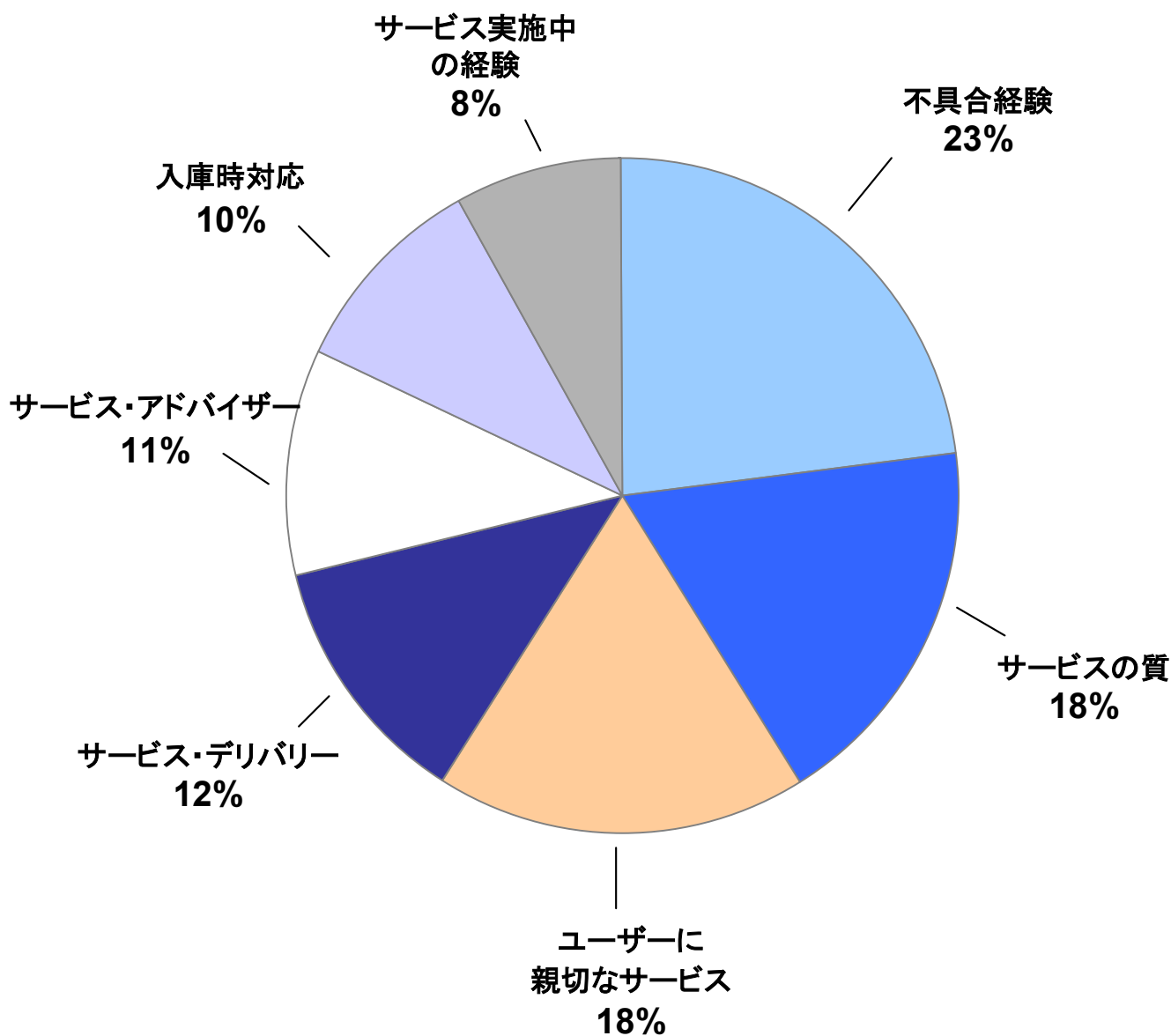
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年フィリピン自動車顧客満足度調査SM

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年フィリピン自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI) 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年フィリピン自動車顧客満足度調査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年フィリピン自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。