

2003年12月2日

報道用資料**トヨタがフィリピンのセールス満足度で2年連続第1位****2003年フィリピン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年フィリピン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ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、フィリピン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、2002年12月から2003年7月までに新車を購入した1,400人以上の消費者から回答を得た。

フィリピン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」、「納車プロセス」、「納車タイミング」、「取引」、「販売店設備」となっている。

**◆業界全体のセールス満足度が昨年より向上◆**

セールス満足度ランキングでは、トヨタが昨年に引き続き第1位となった。以下、第2位に日産、第3位にフォード、第4位に三菱がランクインしている。日産、三菱の2社は前年に比べて、それぞれ17ポイント、16ポイントとスコアを大幅に伸ばした。

業界全体のセールス満足度は前年より6ポイント向上した。ファクター別でみると「書類手続き」、「納車プロセス」、「販売店設備」、「セールス担当者」のスコアが向上し、一方で「納車タイミング」と「取引」のスコアはわずかに減少していた。「書類手続き」や「納車プロセス」が向上した要因としては、セールス担当者の接客態度が改善されたことが挙げられる。「納車プロセス」については、傷や汚れが無い状態で納車されるようになったためと考えられる。

また、約束した日時に車が納車された人は回答者全体の84%で、昨年の90%を下回った。さらに販売店の在庫の品揃えが少なかったと感じた人の割合は昨年に比べて10%ポイント上昇した。このような不満は乗用車ユーザーよりも商用車ユーザー（バン、MPV、SUV、ピックアップ等）で多く見受けられた。ここ18ヶ月間に渡って商用車販売は増加傾向にあり、その結果、在庫不足が起これ、ひいては納車タイミングに遅れが生じているものと推測される。

総合セールス満足度は、販売店やブランドに対するロイヤルティ・支持に直接結びつく。つまり、販売店のセールス対応が向上すると、その販売店や販売店網でのアフターサービスや再購入、友人・知人への奨励の意向も高くなるのである。新車購入者の大多数が「購入する車を決定する際に友人や家族からの情報を考慮に入れた」と回答しているフィリピン市場では、特にこのことは重要なことと言える。

<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

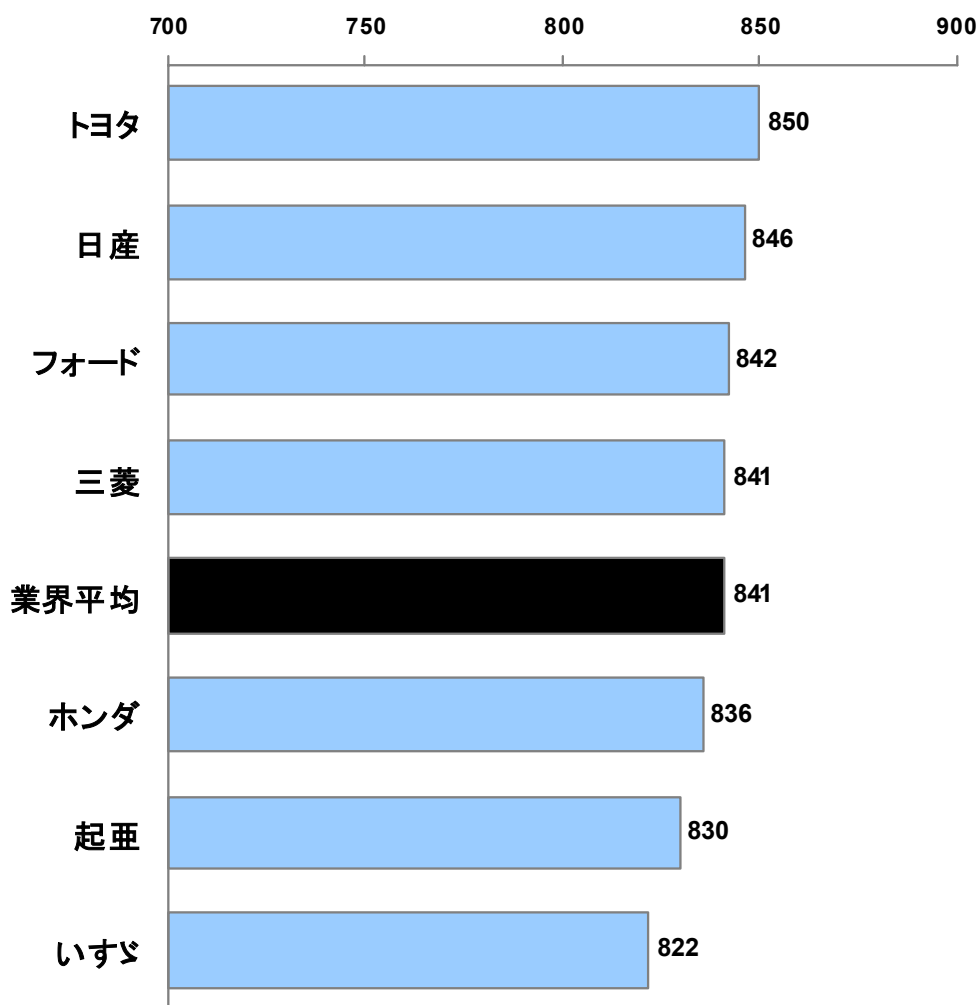
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



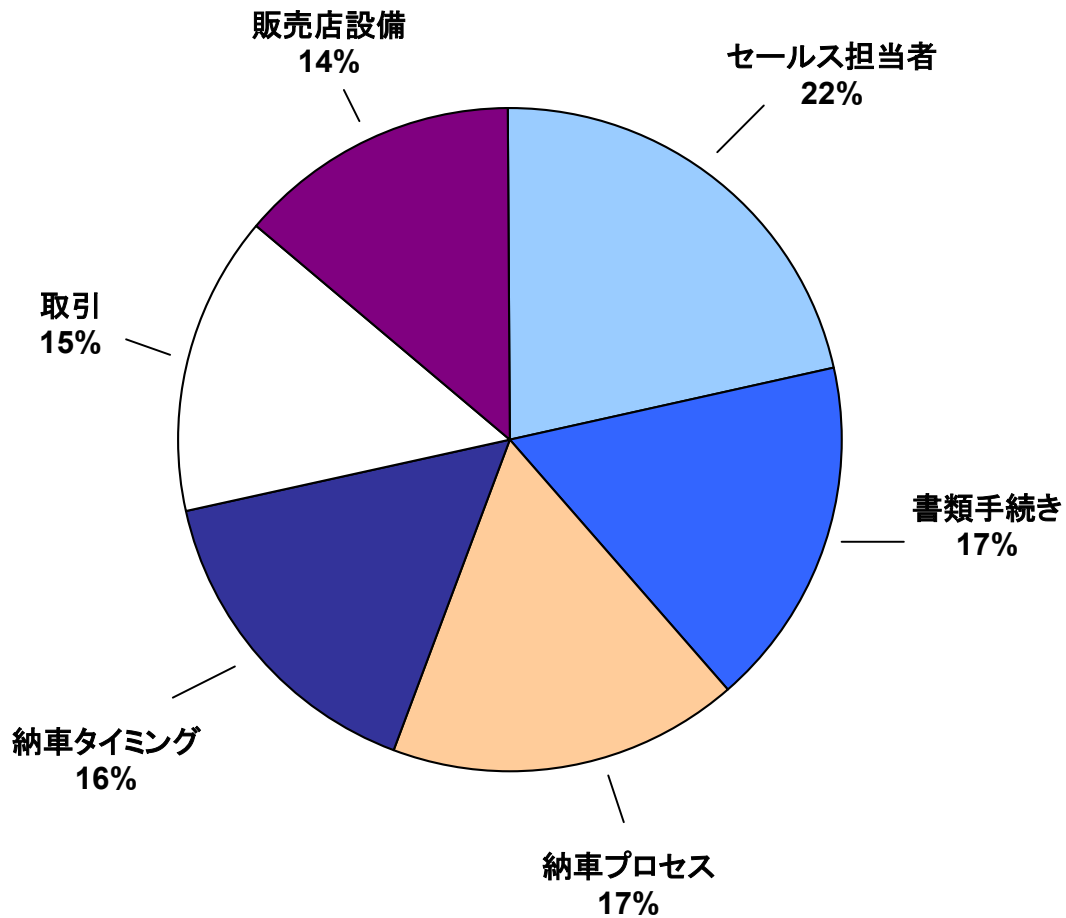
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年フィリピン自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年フィリピン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



注意: 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年フィリピン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セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。