

2003年10月17日

報道用資料**シボレーがタイのセールス満足度で第1位****2003年タイ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年タイ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ヶ月経過した車の所有者を対象に、タイ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。4回目の実施となった今年は、2,000人以上の消費者から回答を得た。

タイ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「納車プロセス」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「納車タイミング」、「取引」となっている。

◆セールス時、販売店からのプレッシャーを感じた顧客が増加◆

セールス満足度ランキングでは、シボレーが前年より5つランクアップして第1位になった。シボレーは特に「セールス担当者」、「納車タイミング」、「納車プロセス」での評価が高かった。また先頃、J. D. パワーが発表した販売店のアフターサービスに関する「2003年タイ自動車顧客満足度(CSI)調査」でも、シボレーは前年に比べて業界全体で最も満足度が向上していた。シボレーの著しい向上は、販売店の顧客対応がメーカー主導によって顧客中心の対応に改善され、かつ確実に実行されていることの現れである。

タイのセールス満足度は業界全体で前年よりも改善されていた。しかし一方で、販売店によっては、セールス担当者が商談をまとめようと強引になり過ぎたり、顧客に大きなプレッシャーを与えていることがわかった。今年の調査では、新車購入者の48%が何らかの形でプレッシャーを受けたと回答しており、前年の42%よりも増えていた。また24%の回答者は、まだ買うと決めていないのにその日のうちに車を購入するようプレッシャーをかけられたと感じていた。

タイの新車市場は競争が激しいがゆえ、セールス担当者が車を売るためにかなり強引にセールスを行っている可能性がある。経験の浅いセールス担当者や強引すぎるセールス担当者からの露骨なプレッシャーはセールス満足度に悪影響を及ぼす。40才未満の若い購買者層ではこのマイナス影響がより顕著で、セールス時のプレッシャーを不快に思う傾向が強い。セールス担当者は見込み客の個別のニ

ーズや期待に対して細心の注意を払い、それに合わせて販売手法を調整する必要がある。

自動車ユーザーの74%が新車購入のためにローンを利用していることから、メーカーが提供する魅力的な融資取引が、業界全体のセールス満足度が向上した背景にある重要な要因のひとつとして挙げられる。また様々な新車種が投入され消費者の選択肢が広がったため、初めて車を購入する消費者が増え、タイの乗用車販売を好況に導いた。

さらに、購入プロセスの中で販売店に関連する問題に直面した人の割合が、昨年の64%から44%に減少したこともセールス満足度向上の要因のひとつである。依然として最も多い不満は、在庫の品揃えが少ないことだった。しかし、前回この不満を感じた人は全体の50%を占めたが、今回は34%にとどまった。

タイの自動車販売店は、顧客に満足してもらえるセールス対応の実現に向けてゆっくりだが着実に前進し始めている。とりわけ重要な「納車プロセス」面ではその成果が調査結果からうかがえる。「納車のとき、全ての質問に答えてくれた」、「販売店の担当者が操作スイッチなどの装備や保証条件、点検整備のスケジュールについて時間をかけて説明してくれた」と回答した人が増えていた。こういった顧客に親切なサービスはセールス満足度の向上につながり、最終的には顧客が車の点検整備や修理のために販売店を再び訪れる可能性が高まることになる。

<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

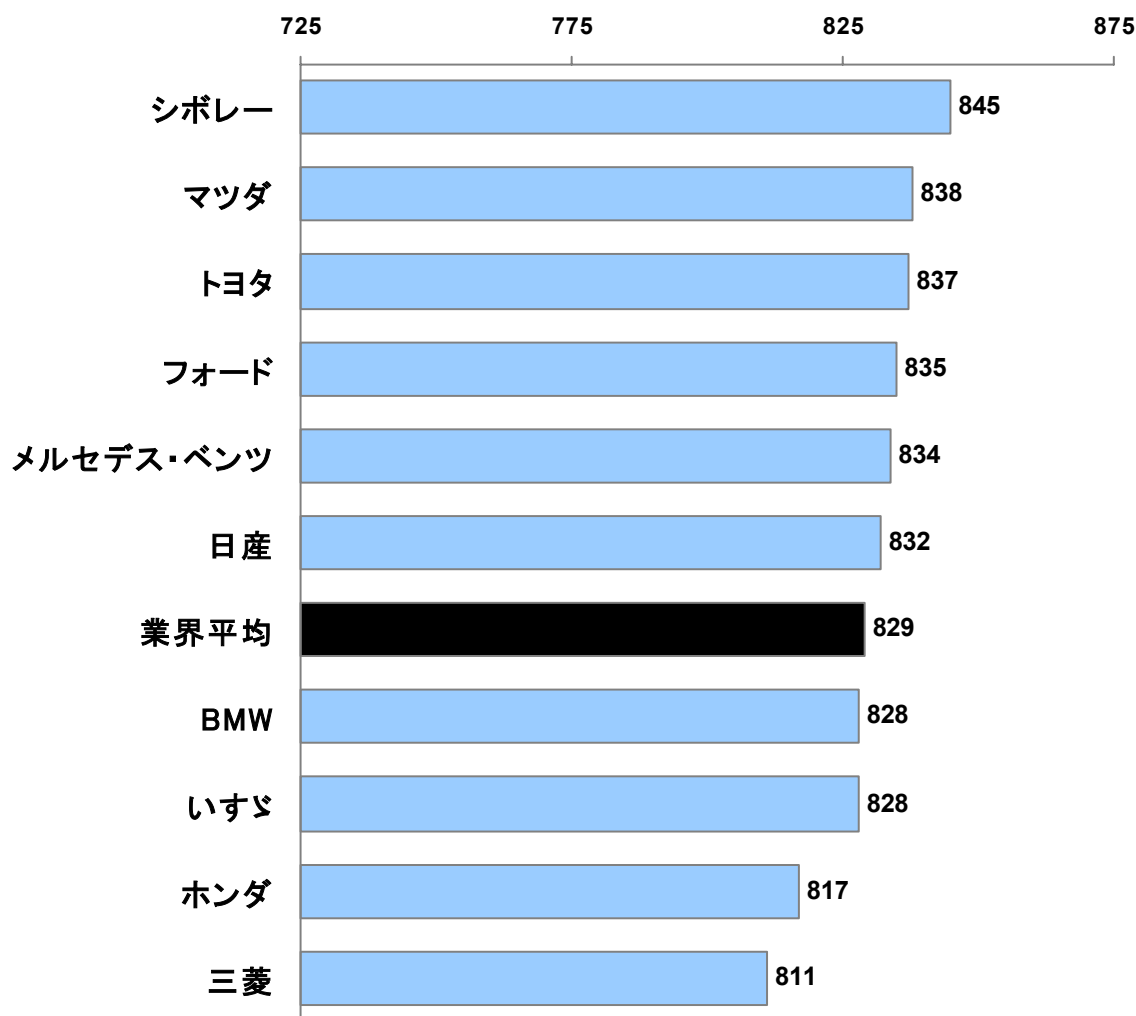
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年タイ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)



注意: 起垂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。

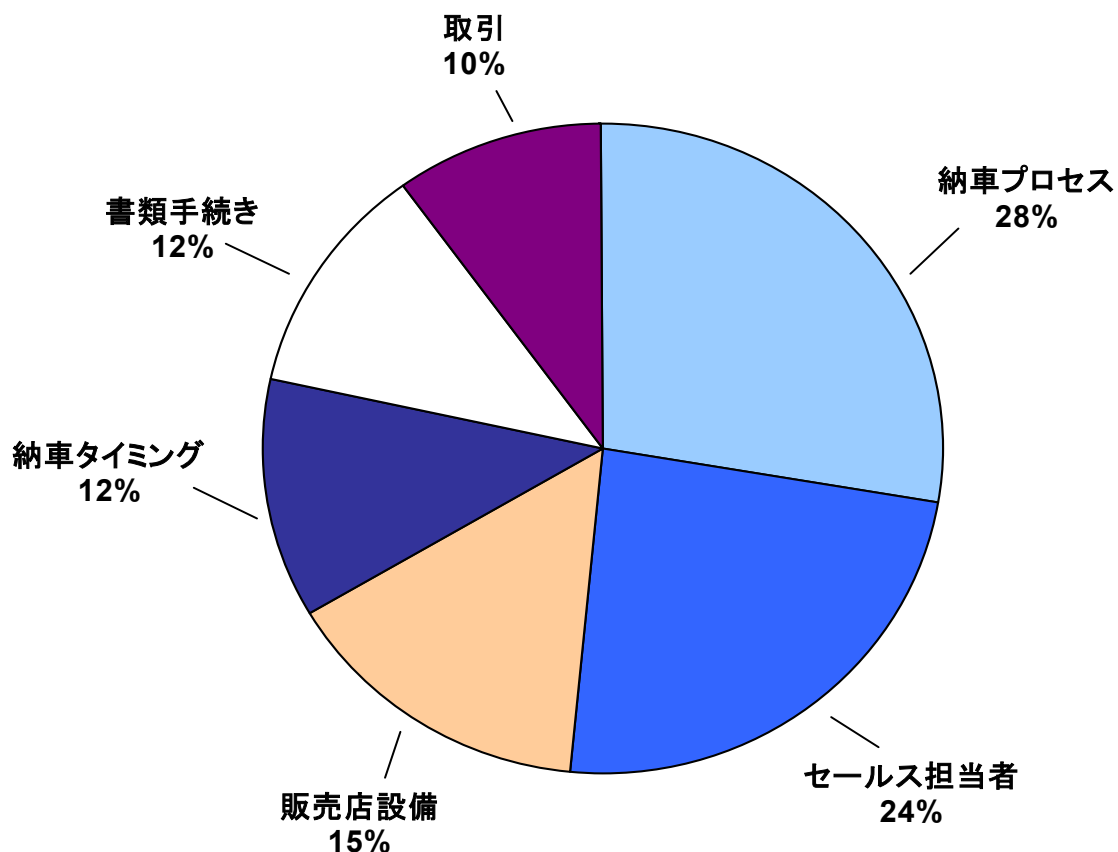
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年タイ自動車セールス満足度調査SM

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年タイ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年タイ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



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年タイ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年タイ自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。