

2003年7月30日

報道用資料**インフィニティ、米国のアフターサービス満足度で第1位****2003年米国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年米国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。

当調査は、平均的な車の保証期間である新車購入後3年間に販売店から受けたアフターサービス(整備・修理等)に対する顧客満足度を調べるものである。23回目となる今年は、新車購入者およびリース利用者約106,000人から回答を得た。

新車の品質向上により保証修理が減少

サービス満足度ランキングでは、インフィニティが900ポイントをマークして第1位になった。昨年トップだったサターンは、スコアを4ポイント減らし896ポイントで第2位となった。第3位には895ポイントでアキュラ、レクサス、リンカーンが並んだ。

業界全体では、昨年の843ポイントに比べ8ポイント増え851ポイントとなり、調査内容が現在のものに変更された1999年以来4年連続で向上している。

今年、最も大きな向上を遂げたのはスズキで、前年よりスコアが5%上昇した。またアウディとメルセデス・ベンツは4%、フォードと三菱は3%それぞれ向上した。

自動車業界全体で品質改善が進んだ結果、保証修理の需要が減少している。そのため販売店のアフターサービス業務に変化が起きている。販売店における業務の割合は修理より定期点検や日常整備の方が多くなり、定期点検や日常整備が業務全体に占める割合は1999年の47%から今回57%に増えていた。

販売店は保証修理の減少による収益低下を埋め合わせるために、自費による点検・修理の受注獲得に向けて顧客対応により大きな責任を持つ必要があり、また独立系アフターサービス業者との競合が必至となっている。

米国ではここ数年、特定の自動車メーカー系列、特に欧州ブランドで、販売増加の結果として修理

工場での対応に遅れが生じている。アフターサービスの処理能力や利便性の改善が販売台数の伸びに追いつかず、「車の持ち込みを適切な時や自分の都合の良い時に行えない」という不満がユーザーから挙がっている。今回の調査では、アウディとメルセデス・ベンツについては、この点での改善をはじめ様々な領域で著しく向上していたことがわかった。

顧客数が増大した販売店は、修理工場での顧客対応を効率良く進める必要がある。効率の悪さから生じる問題は、アフターサービスに関する他の部分での満足感に対して、また、ひいては車そのものへの評価に対してマイナス影響を及ぼすことになりうる。

<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

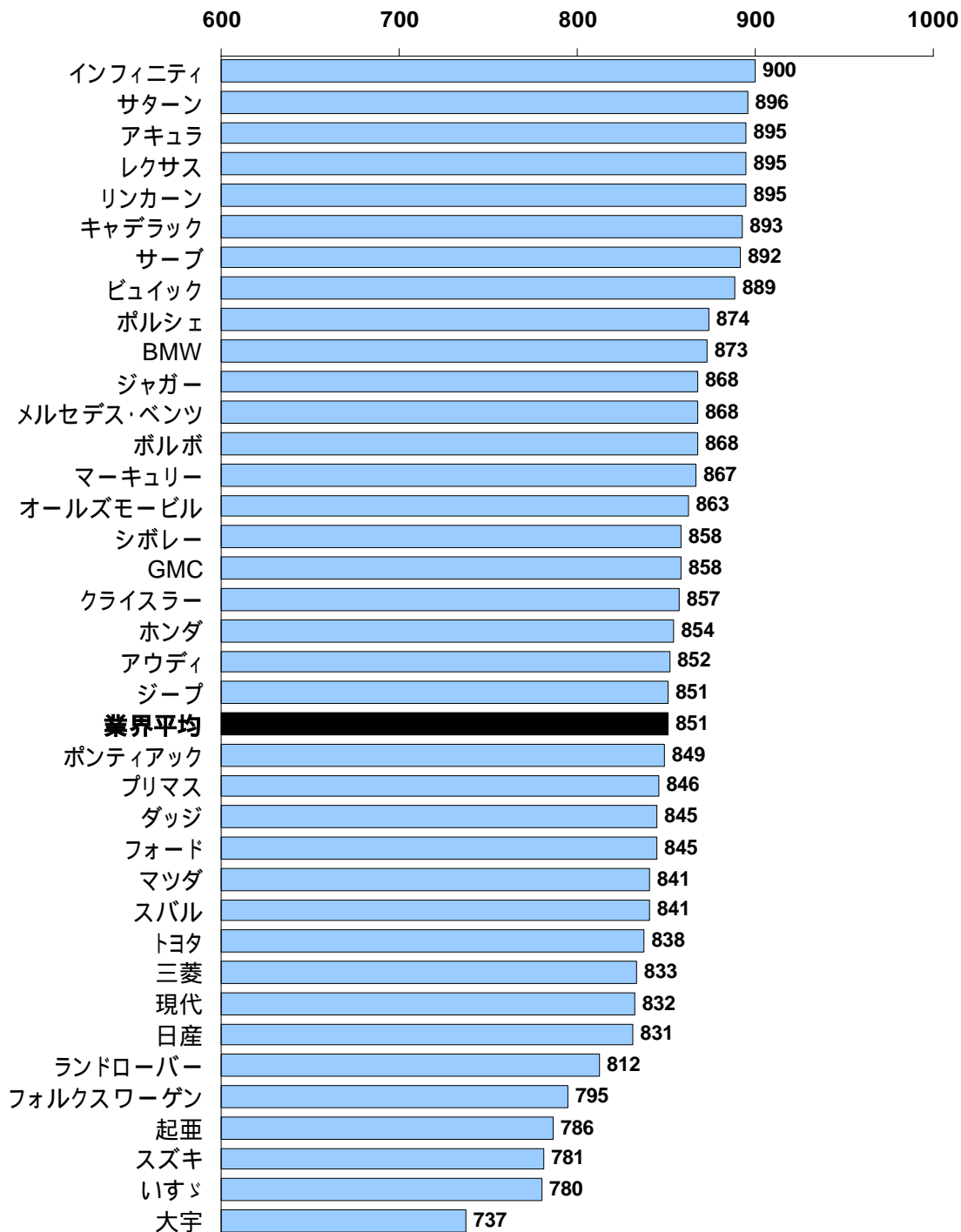
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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な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・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車サービス満足度 (CSI) 調査SM

サービス満足度ランキング



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年米国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には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2003年米国自動車サービス満足度調査) を明記して下さい。