

2004年1月9日

報道用資料**軽自動車のアフターサービス満足度でホンダが首位****2003年日本軽自動車サービス満足度調査**

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年日本軽自動車サービス満足度調査の結果を発表した。

当調査は、軽自動車市場のアフターサービスにおける顧客満足度を測定している。J. D. パワーでは2002年から登録乗用車ユーザーを対象としたサービス満足度調査を実施しているが、軽自動車ユーザーを対象としたサービス満足度調査は今回が初めてとなる。第1回目となる2003年調査は、新車購入後13～18ヶ月が経過したユーザーを対象として2003年8月～9月に実施し、2,030人から回答を得た。

◆課題はアフターサービスの営業体制と料金に関する満足度の向上◆

調査の結果、軽自動車市場のアフターサービスにおける総合的な顧客満足度は、「サービス担当者」（30%）、「サービス体制・施設」（29%）、「サービス料金・時間」（24%）、「サービスクオリティ」（17%）の4つのファクター（期待領域）から構成されていることが明らかとなった（カッコ内の数値は総合満足度に与える影響度）。

個々のファクターが総合的な顧客満足度に与える影響度は「サービス担当者」と「サービス体制・施設」が高く、メーカーや販売店が高い顧客満足度を獲得するにはサービススタッフのスキル・接客姿勢や入庫のしやすさなどの利便性といった点において、顧客の期待に応えることが重要である。

また、軽自動車市場全般においては、アフターサービスの営業体制やサービス料金で、顧客の期待を十分に満たしていないことが明らかとなった。営業体制については、顧客の都合に合わせて柔軟な入庫受付体制や休日の営業体制に加え、店舗施設の快適性についても改善が求められている。サービス料金については、料金の妥当性や料金についての納得できる説明に対する顧客の評価が低く、有償サービスに対する顧客の不満感が伺える。

◆ホンダ、「サービス担当者」と「サービス体制・施設」で強みを発揮◆

当調査では、J. D. パワー独自のインデックス算出方法を用いており、総合的な顧客満足度を示すイ

ンデックス（総合満足度）は2003年の業界平均を基準値（総合満足度=100）として設定している。2004年以降の調査においては、2003年の業界平均をベンチマークとして、業界全体やメーカー各社の顧客満足度の変化を時系列で測定することが可能となる。

メーカー別ランキングでは、ランキングの対象となった5社の中で、ホンダが総合満足度103ポイントで第1位となった。第2位には101ポイントの三菱、第3位には100ポイントのスバルが続いており、その他の2社は業界平均を下回る満足度水準となった。業界トップとなったホンダと第5位との差は5ポイントであり、アフターサービスの総合的な顧客満足度におけるメーカー間格差は大きくない。

また、ホンダは4つのファクター全てにおいて、業界平均を上回る満足度を得ている。特に、総合満足度に与える影響度が高いファクターの「サービス担当者」と「サービス体制・施設」で顧客から高い評価を得ており、同社の強みとなっている。三菱も同様に業界平均を下回るファクターはなく、「サービスクオリティ」では業界で最も高い評価を得ている。

<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

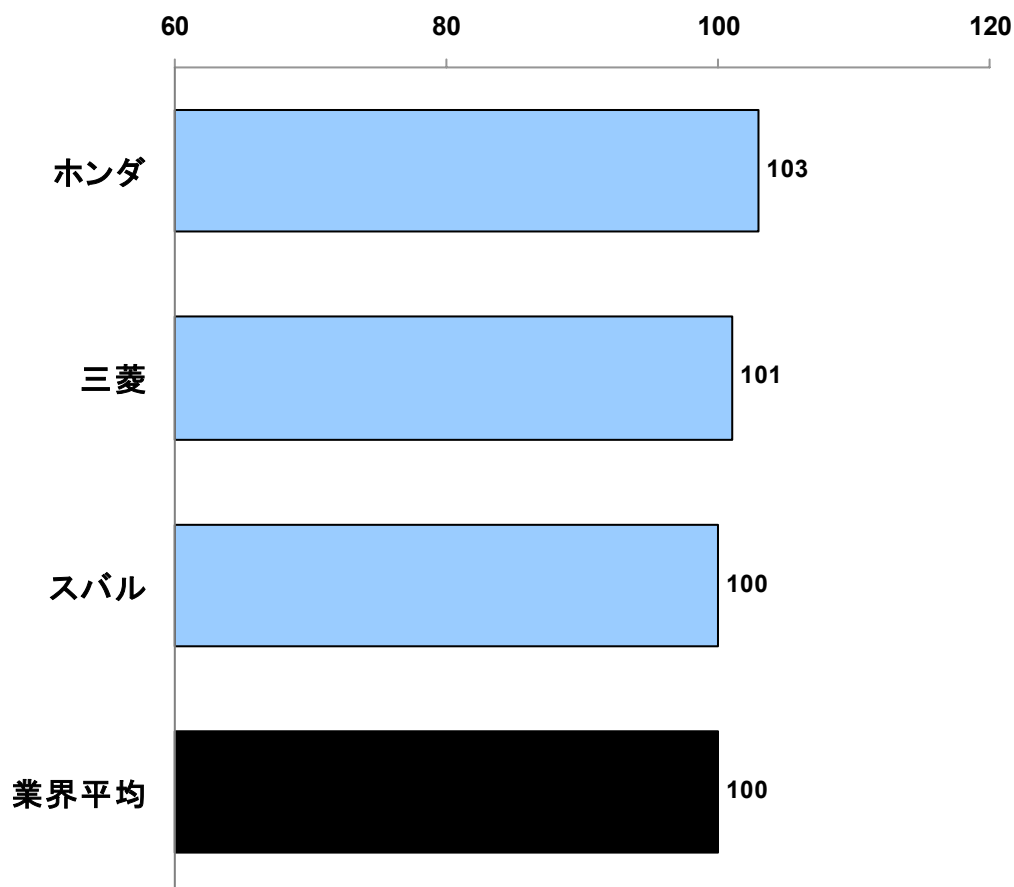
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2003年日本軽自動車サービス満足度調査SM

メーカー別ランキング



業界平均以下のメーカー(アルファベット順): ダイハツ、スズキ
注) マツダ、日産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。

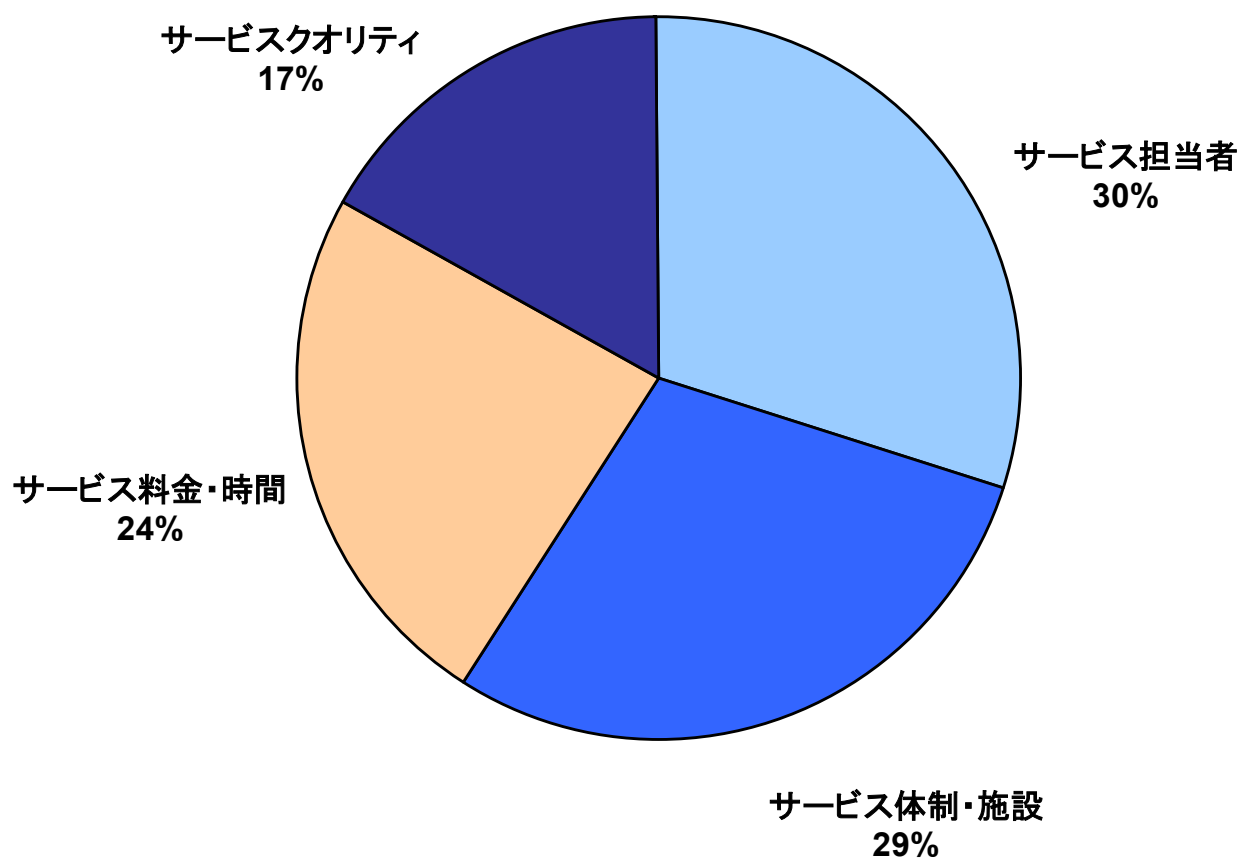
出典: J.D.パワー アジア・パシフィック 2003年日本軽自動車サービス満足度調査SM

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年日本軽自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年日本軽自動車サービス満足度調査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年日本軽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年日本軽自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。