

2004年7月5日

報道用資料**ドイツ自動車顧客満足度でトヨタが第1位****2004年ドイツ自動車顧客満足度(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、2004 年ドイツ自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、ドイツにおける自動車の顧客満足度を調べるもので、結果はドイツの自動車雑誌『モット・ディー・アウトツァイトシュリフト』と共同で発表する。新車購入後2年を経過した消費者を対象とし、3回目となる今年の調査では24,483人から回答を得た。28ブランド、119モデルについて顧客満足度を構成する4つのファクターに関する77項目を評価してもらった。4つのファクターは重要度順に、「品質と信頼性」(30%)、「車の魅力(性能、デザイン、快適性、機能など)」(25%)、「アフターサービス」(23%)、「維持費(燃費、保険、点検整備/修理費用など)」(22%)である。
()内は総合満足度における構成比。

独メーカー、オペルの満足度が大幅に向上し、初めて業界平均を上回る

ブランド別ランキングではトヨタが3年連続で第1位となった。セグメント別ランキングでもトヨタのモデルが7つのセグメントのうち3つで1位となり、それ以外のセグメントでは、ホンダとマツダの日本メーカー2社とポルシェ、プジョーの車がトップになった。各セグメントでトップとなったモデルは以下の通り。

スモール・カー	ホンダ ジャズ(日本名フィット)
ローワー・ミディアム・カー	トヨタ カローラ
アッパー・ミディアム・カー	トヨタ アベンシス
エグゼクティブ/ラグジュアリー・カー	プジョー 607
スポーツ・カー	ポルシェ 911
MPV	マツダ プレマシー
SUV	トヨタ RAV4

ブランド別ランキングの上位4社を日本ブランドが独占した。トヨタのスコアは1,000ポイント満点中844ポイントで、2位のマツダの816ポイント、3位のスバルの815ポイント、4位のホンダの

811 ポイントを大きく引き離している。ドイツメーカーでは BMW、アウディ、メルセデス・ベンツ、オペルの4社が業界平均を上回った。オペルが業界平均以上にランクされたのは初めてで、業界平均以上に入ったブランドの中で前年比最大の向上を果たしている。「アフターサービス」や「品質と信頼性」、「維持費」でスコアを伸ばしたオペルは、結果、総合スコアを14ポイント増やした。その他、セアト、シュコダ、スマート、フォルクスワーゲン、ボルボなどの欧州ブランドも昨年に比べ大幅にスコアがアップしている。業界全体の平均スコアは今年、5ポイント増加した。オペルやフォルクスワーゲンのような大手欧州メーカーの顧客満足度が向上したことは業界にとって大いに期待が持てる。両ブランドは特にディーラー・サービス面で大きな向上をみせた。だが顧客の期待に確実に応えているという評価が出た日本メーカーの満足度に並ぶには、欧州メーカーにはまだかなりの課題が残っているといえる。

7つのセグメントのうち日本メーカーがトップ3に入っていないセグメントは2つだけだった。スポーツ・カー・セグメントではポルシェ・911がトップとなり、次いでBMW・Z3、メルセデス・ベンツ・CLKがランクインした。エグゼクティブ/ラグジュアリー・セグメントでも欧州ブランドが強く、プジョー・607が1位になった。プジョーは特に内装や外装のデザインで高く評価されている。

『モット・ディー・アウトツァイトシュリフト』誌では、「J.D. パワーの調査はユーザーが車を所有しての体験に基づいている。消費者は調査結果を用いてブランドやモデルを比較することができ、実際に車を所有した場合の状況を知る上で価値ある情報源となっている」とコメントしている。

<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>

<当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・グループ 川野

住所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

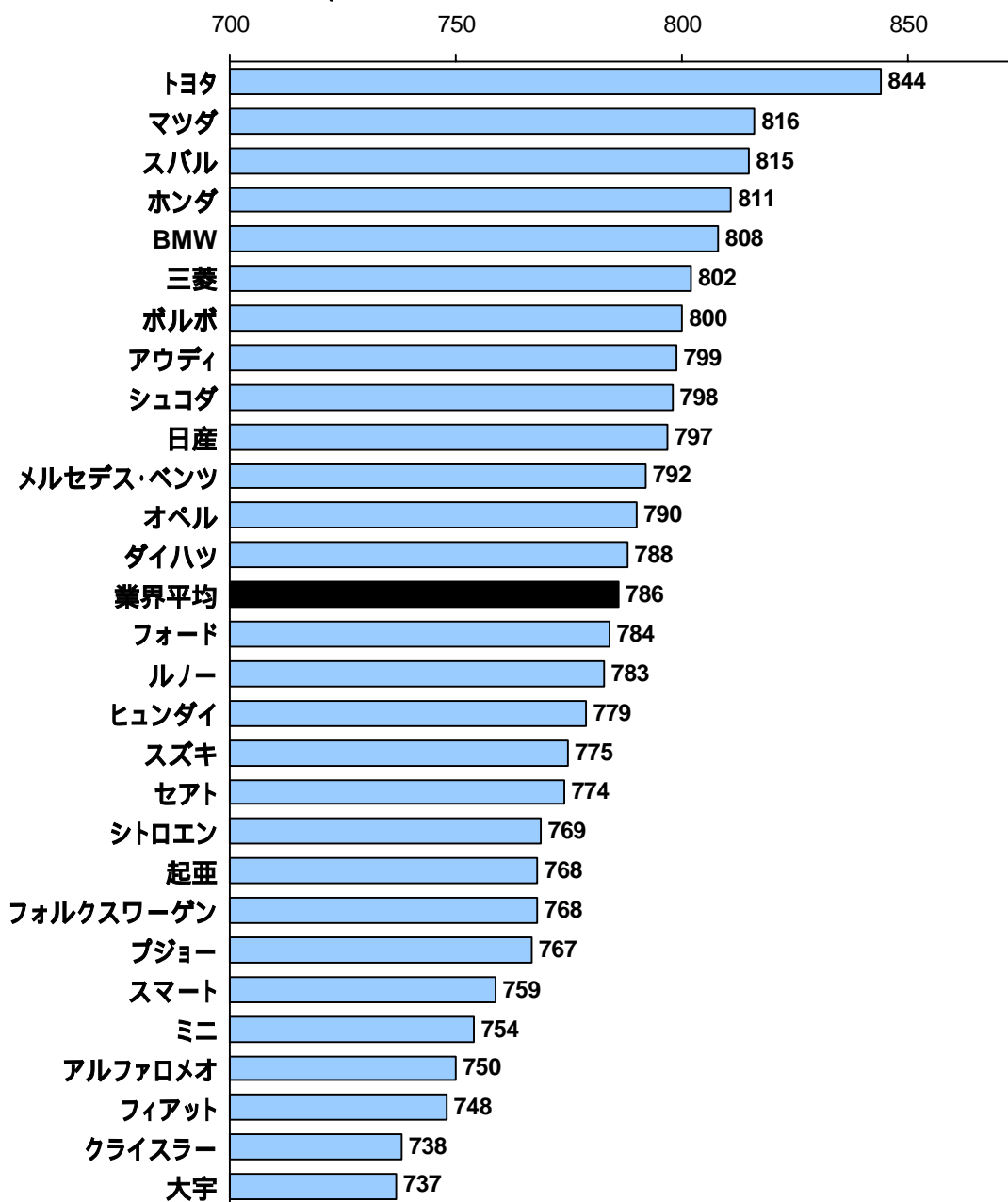
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) ジャガー、ジープ、ランチア、エムジェー・ローバー、ボルシェ、サーブ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。

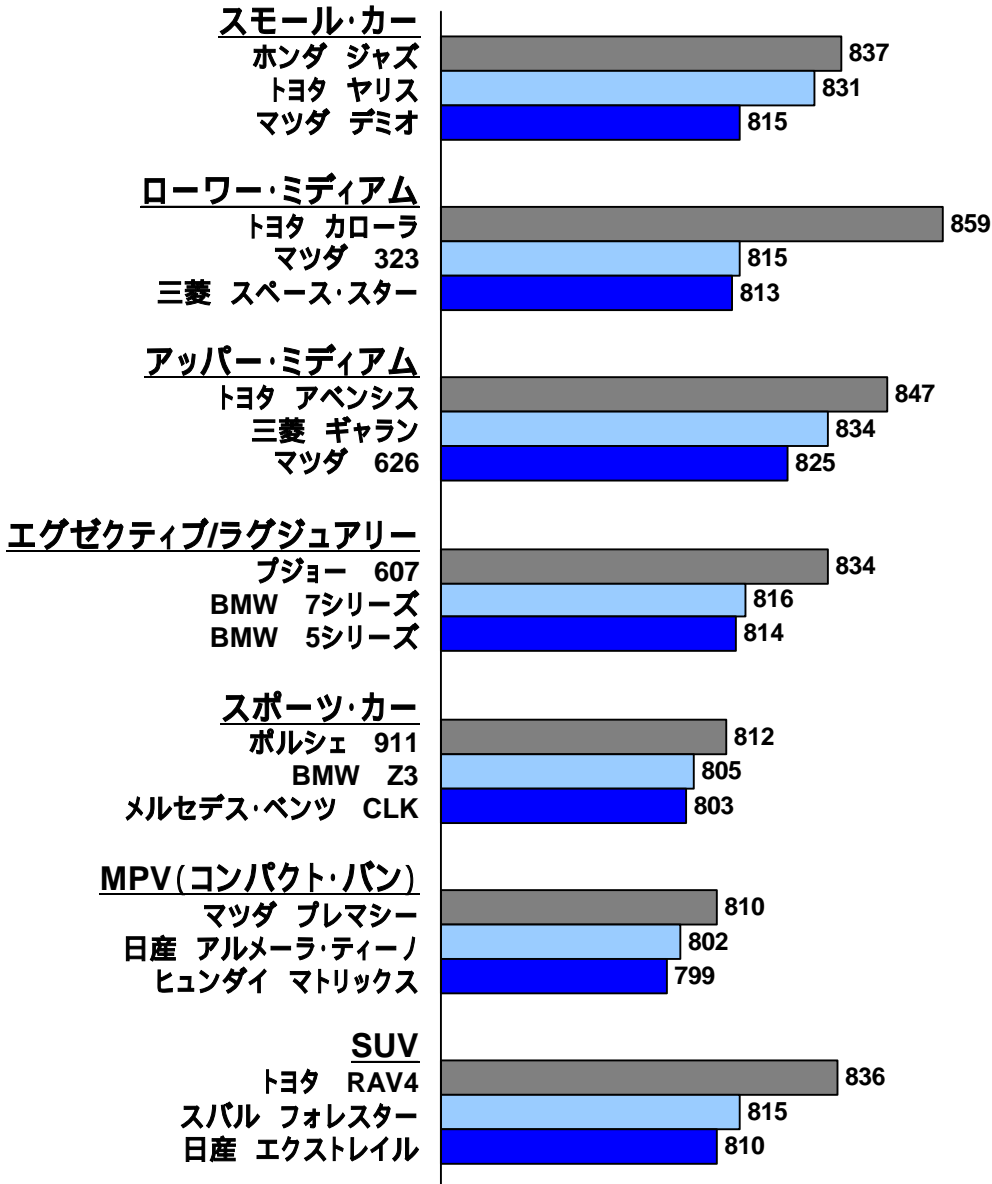
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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 (J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

セグメント別ランキング： トップ3モデル



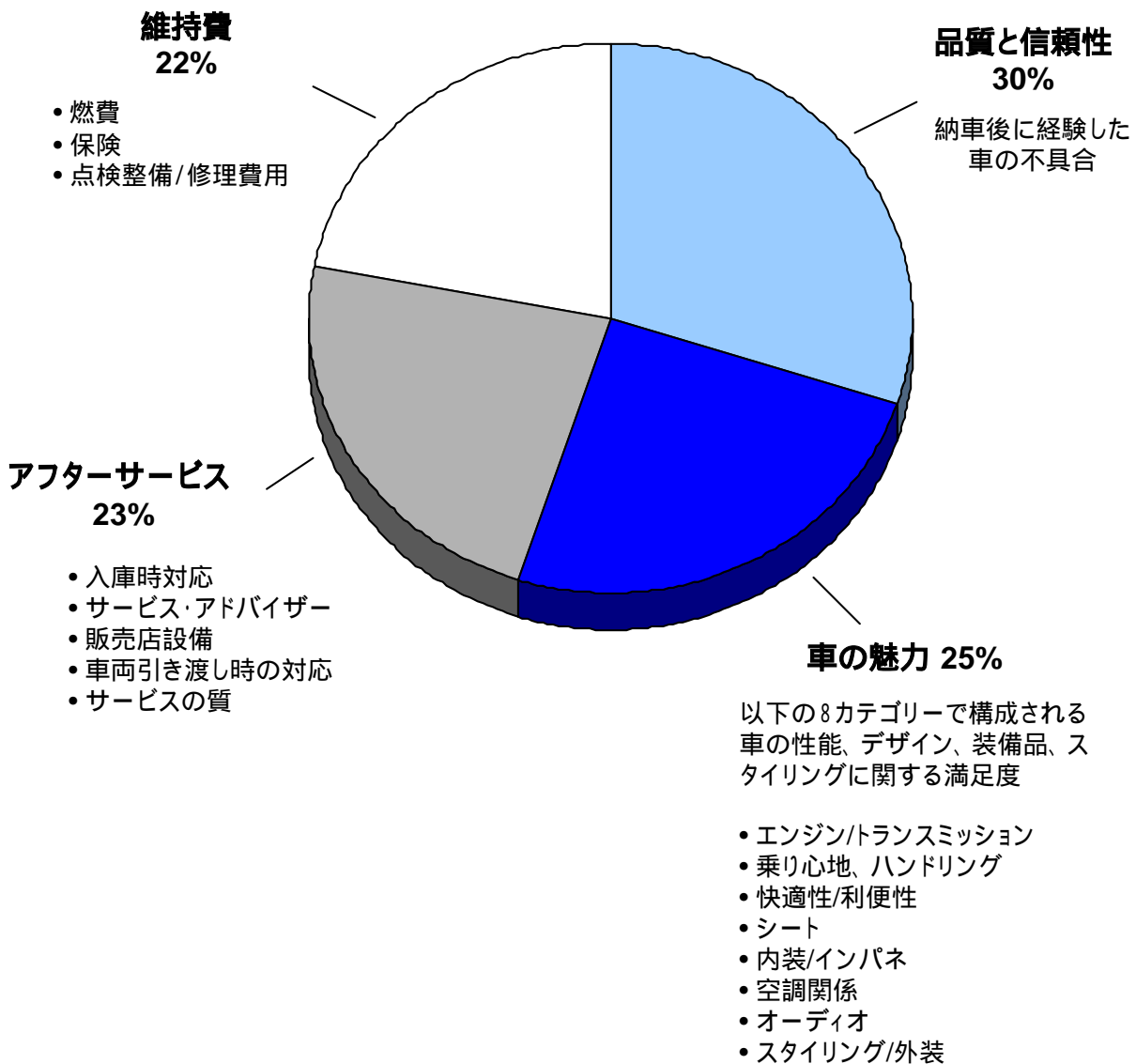
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度 (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・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ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・アンド・アソシエイツ 2004年ドイツ自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。