

2004年11月22日

報道用資料**マルチ・ウドヨグ、インドのアフターサービス顧客満足度で5年連続第1位****2004年インド自動車顧客満足度(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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称J.D. パワー）は、2004年インド自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、販売店のアフターサービス（整備・修理等）に関する顧客満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。8回目となった今年の調査は、2004年6月から8月にかけて実施し、3,550人から回答を得た。調査対象車は11メーカー、27モデルにのぼる。

当調査は今回、調査内容の見直しを行った。今回からインドのアフターサービスの総合的な満足度は、重要度順に「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」、「サービス実施中の経験」の7つのファクターにグループ分けされた評価項目により評価を実施することにする。

**燃料価格の高騰で維持費が急上昇**

顧客満足度ランキングでは、マルチ・ウドヨグが5年連続で第1位になった。マルチは今回も全ファクターで業界トップに立った。さらにCSIスコアで2位以下を大きく引き離し、マルチだけが業界平均を上回った。

最近の燃料価格の高騰によって、車の走行1kmにかかる費用の平均はディーゼル車とガソリン車の両方で前年に比べて25%近く上昇し、その85%以上を燃料費が占めた。維持費には、燃料費、修理/整備費用、タイヤなどの走行距離や道路状況によって変動するものを含んでいる。

ディーゼル車はガソリン車に比べて概して維持費が安い。ディーゼル車の中で維持費が特に少なかったのはタタのインディカとインディゴで、ガソリン車ではマルチの800とアルトだった。

サービス・スタンダードの実施率と顧客満足度の間には強い相関関係があることが調査結果から明らかになった。また、サービス・スタンダードの実施率は前年と比較して高くなっている。サービス・スタンダードはアフターサービスの間やアフターサービスの後に販売店が実施すべき業務で、約束した時間での車両返却、サービス後のフォローのための連絡、車両返却時の清掃などがある。サービス・スタンダードの業界平均実施数は、前年の13.7項目から14.3項目に増えた。サービス・スタンダードの実施率の向上は、販売店やメーカーがアフターサービスの際、顧客に高い満足感を与えるべく努力していることを示すものである。高いCSIスコアを獲得したマルチ・ウドヨグはサービス・スタンダードの実施率でもトップだった。なお、前年に比べて最も実施率が向上していたのはオペルだった。

ブランド推奨意向やブランド・ロイヤルティとアフターサービスに関する満足度の間には強い相関関係が見られる。自分の車のブランドに対する将来の再購入意向や友人・知人への推奨意向を示した人の数は、非常に満足度が高かった顧客と著しく満足度が低かった顧客では3倍以上の差が開いた。マルチでは顧客のほぼ3人に2人(62%)が「必ずまた同じブランドの車を再購入する」と回答しており、業界トップの再購入意向を示している。販売店は整備や修理についての顧客のニーズや期待を重視し、それらを提供することによって、保証期間内だけでなく保証期間後のアフターサービスの収益も大幅に上げることができ、最終的には車の再購入へ結びつくことになるのである。

<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

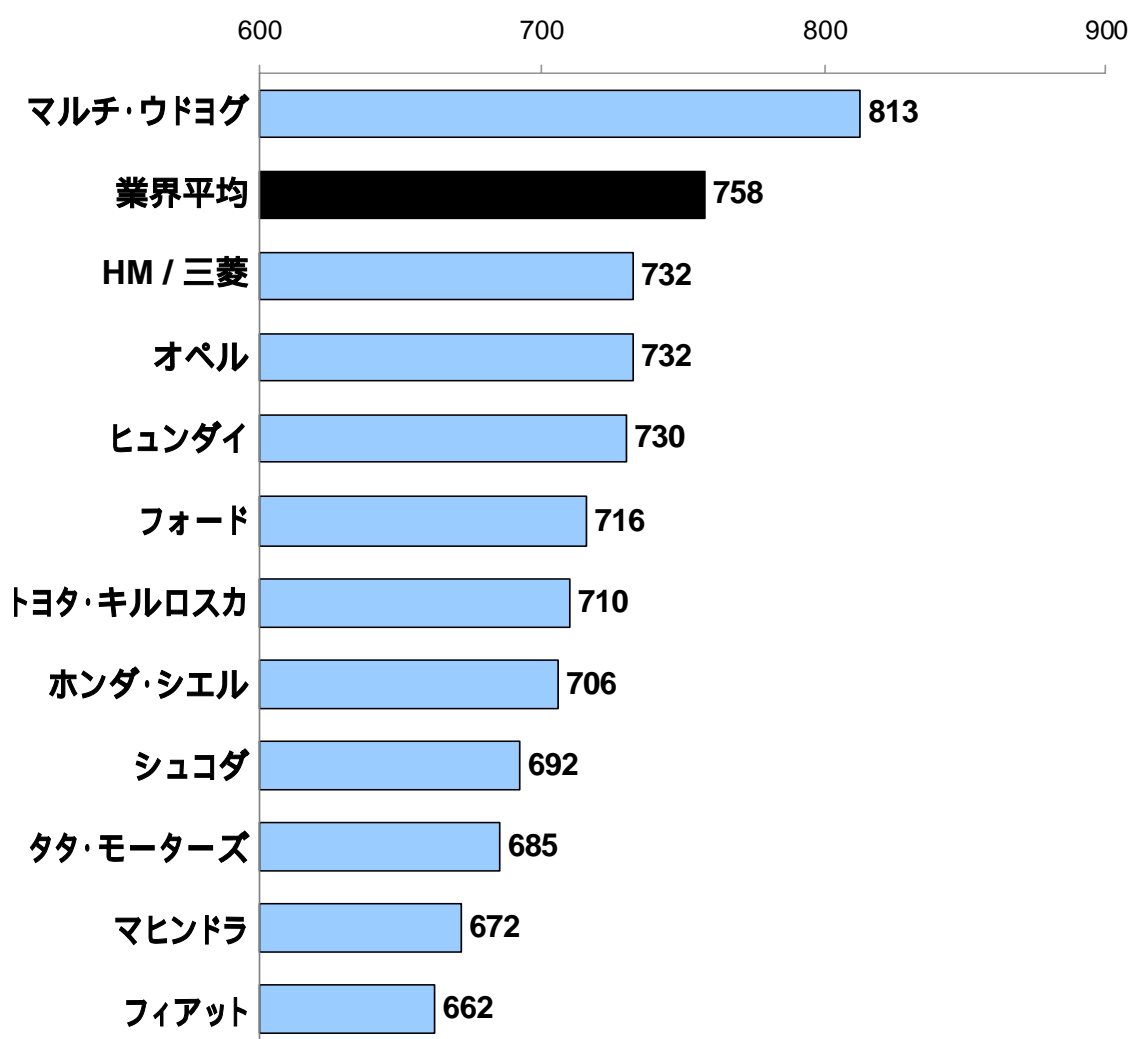
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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 2004年インド自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



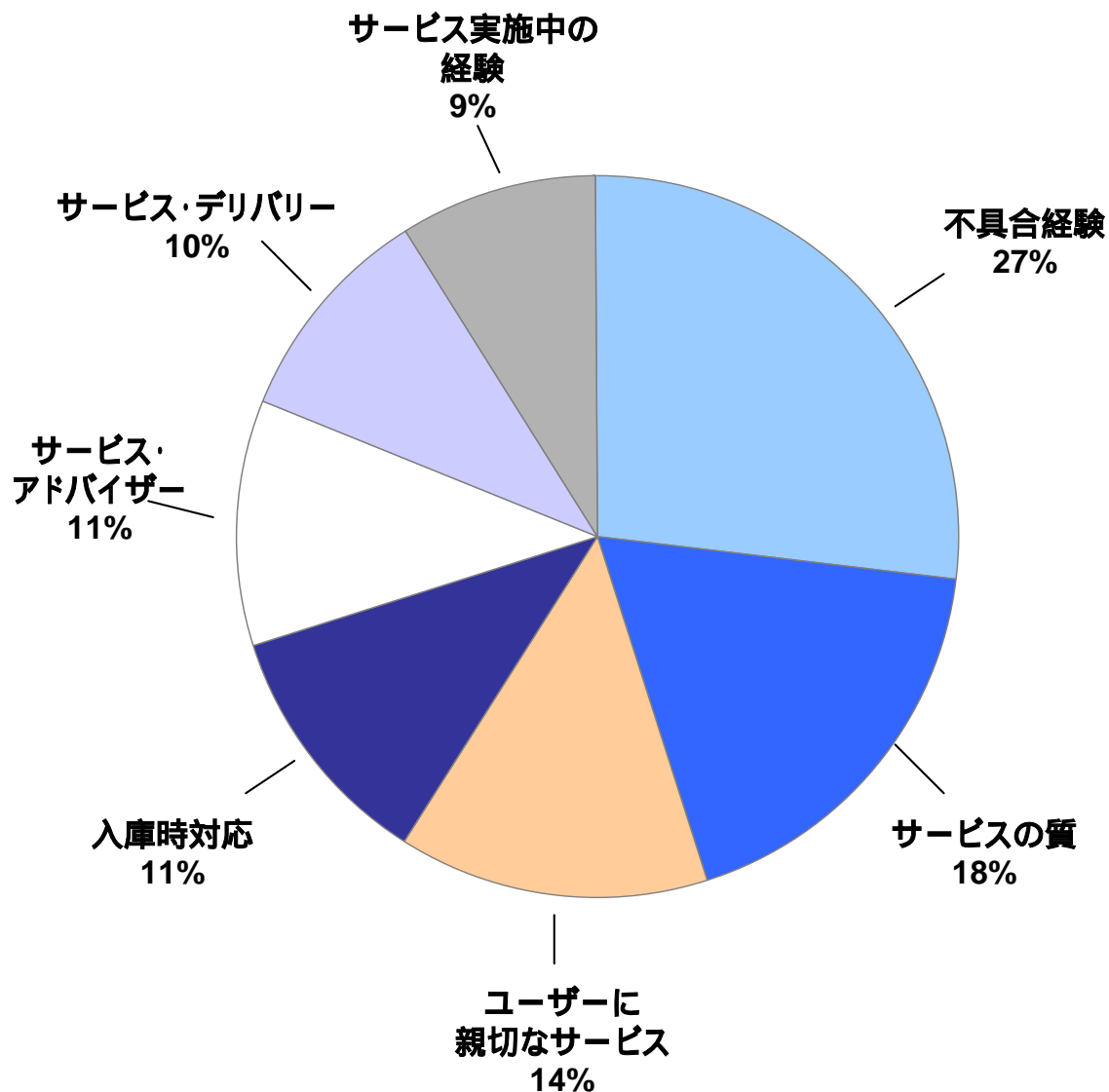
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2004年インド自動車顧客満足度調査<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 2004年インド自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 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 2004年インド自動車顧客満足度調査<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 2004年インド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。