

2004年9月8日

報道用資料**マルチ・ウドヨグ、インドのセールス満足度調査で第1位****2004年インド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、2004年インド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ヶ月を経過した車の所有者を対象に、インドにおける新車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。5回目となった今年の調査は、2004年3月から5月にかけて実施、新車を購入した3,600人以上の消費者から回答を得た。調査対象車は31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。今回からインドの自動車セールスにおける総合的な満足度は「納車プロセス」、「納車タイミング」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「取引」の6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。

調査の基本的な目的はこれまで通り変わらないが、内容を見直したことによって精度が高まり、車の購入プロセス全体をより総合的に理解することが可能になった。さらに、調査内容が他のアジアや米国などの市場で用いられているものとほぼ同じになったため、自動車メーカーはセールス満足度を国際的に比較し評価することが可能となった。

販売から納車まで同じセールス担当者が行うことが、満足度向上の鍵

セールス満足度ランキングでは、インド新車市場最大手のマルチ・ウドヨグが前年より2つ順位を上げて第1位になった。マルチ・ウドヨグは総合セールス満足度を構成する6つのファクター全てで業界トップのスコアをマークした。インド自動車業界で過去5年間に渡り、毎年 SSI ランキングの順位を上げているブランドはマルチだけである。マルチは業界最大手メーカーの1社として単に販売台数を伸ばすだけでなく、どこよりも確実に顧客の期待に応えている。その結果、マルチでは全顧客のほぼ3分の1が販売店のセールス対応に非常に満足している。

続いて第2位にはシュコダ、第3位にはフィアットが入った。両社が業界平均以上にランクされた

のは当調査開始以来、初めてである。シュコダは7つ、フィアットは5つ順位を上げた。前回の調査でスコアが低かったシュコダは著しい改善をみせた。一方、フィアットは好調さが目立った前年に引き続きスコアを伸ばした。現在、シュコダの販売店は数多くのディーラー・セールス・スタンダードに従って業務を行っている。これは顧客満足度向上のためには重要なことである。

最初に新車の販売を行ったセールス担当者が納車も担当すると、顧客の満足度が高くなることが調査によって明らかになった。新車の納車を他の従業員が行った場合、顧客の満足度が低下するだけでなく、販売店に関して顧客が指摘する問題の数も増加する。セールス担当者の時間を最大限に有効活用しようとして納車をセールス担当者から他の従業員に引き継ぐと、必ず逆効果を招く。最初のセールス担当者によって全ての業務を完了させることが、販売店が顧客満足度を向上させるための最も確かな方法のひとつといえる。

また総合セールス満足度と顧客の支持やロイヤルティの間には強い相関関係があることも調査結果から明らかになっている。販売店でのセールス対応に大いに満足していた顧客は「少なくとも3人の友人・知人にその販売店を推奨する」と回答した。これに対して、非常に不満だった顧客は「少なくとも2人の友人・知人にその販売店で購入しないように話す」としている。こうした結果から顧客満足に集中して取り組むことが非常に重要であることがわかる。インド自動車業界では競争が激化している上、豊富な知識を持つ顧客が増えてきており、自動車メーカーと販売店は顧客が快適に車を購入できるようにする必要がある。そうすることによって、ブランドや販売店は顧客と長くつきあうことが可能となる。

<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>

<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

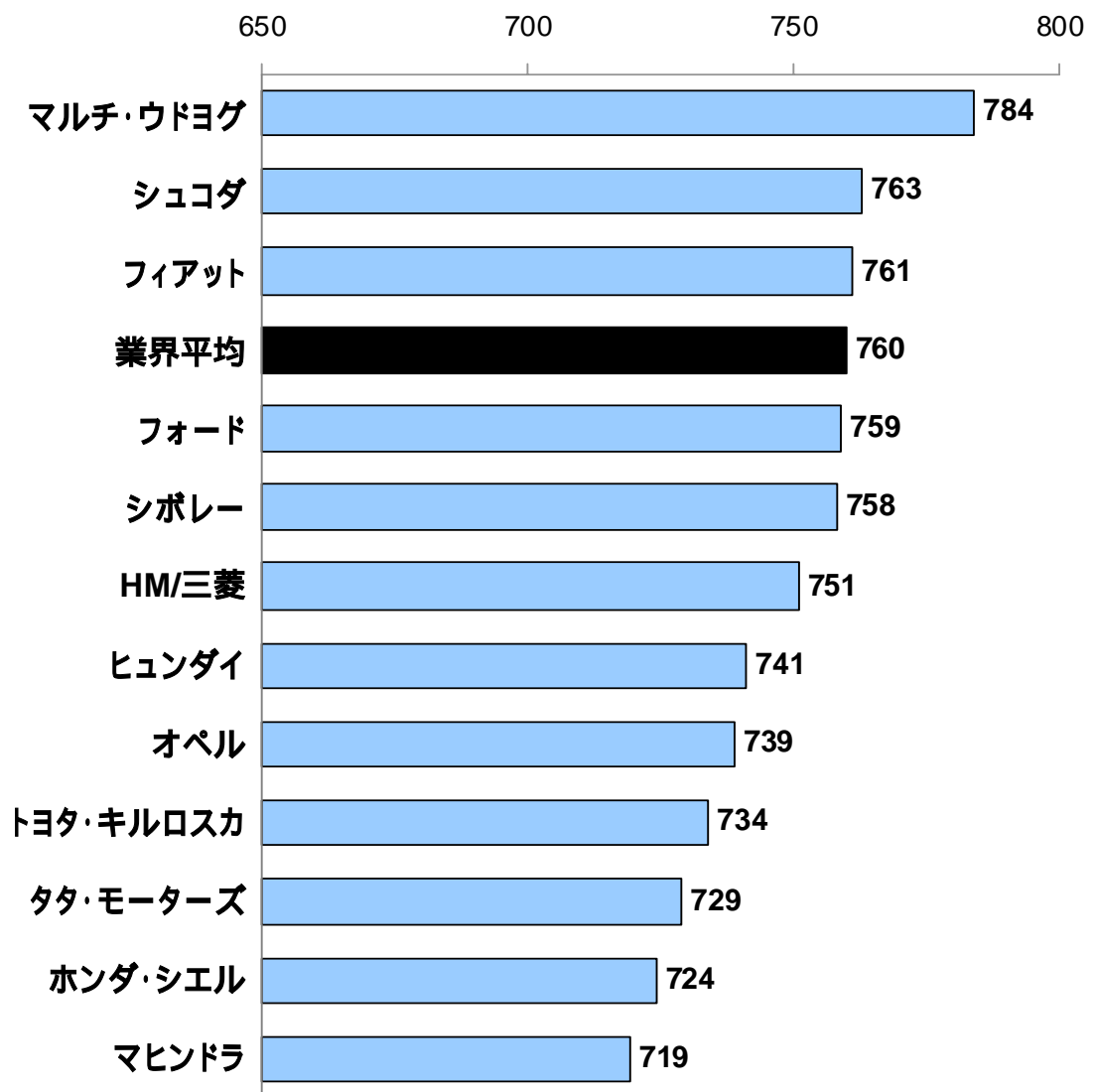
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2004年インド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)



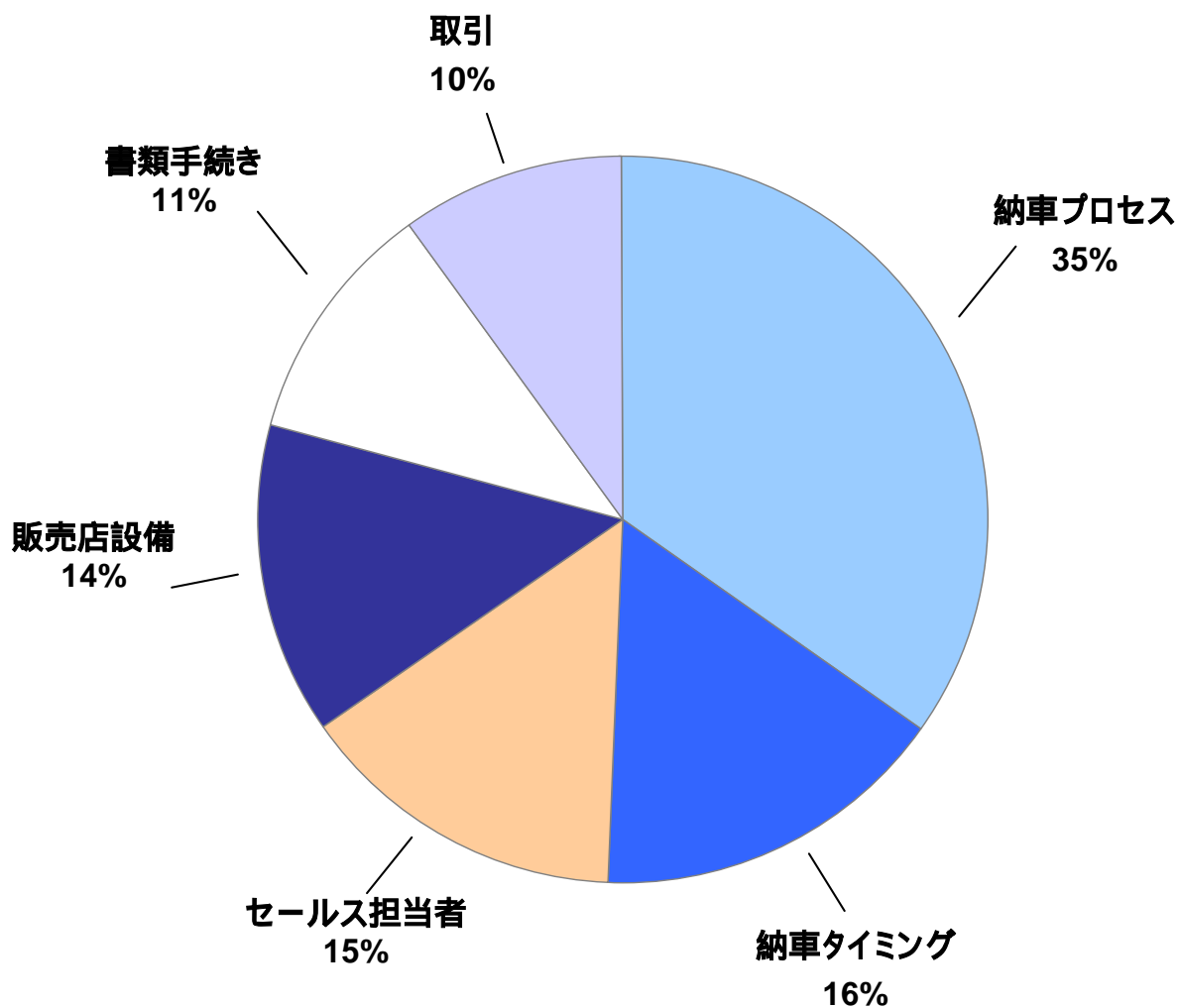
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インド自動車セールス満足度調査SM

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 2004年インド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 2004年インド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 2004年インド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 2004年インド自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。