

2004年9月17日

報道用資料**インドネシアのアフターサービス顧客満足度で BMW が2年連続第1位****2004年インドネシア自動車顧客満足度(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年インドネシア自動車顧客満足度(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)に対する顧客満足度を調べるものである。4回目となった今年は2,300人以上から回答を得た。

インドネシアのアフターサービスの総合的な満足度は7つのファクターで構成されており、重要度順に「サービスの質」、「不具合経験」、「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」となっている。

アフターサービス満足度が高まるとロイヤルティや推奨意向が高まる

顧客満足度ランキングでは、BMWが2年連続で第1位になった。BMWは1,000ポイント満点中783ポイントを獲得し、対象となった全ブランドの中で昨年と比較して最も向上していた。また7つのファクター全てで業界トップに立った。BMWの非常に高い満足度は、全ファクターでの2桁台のスコア増加が要因になっていると考えられる。特に「サービスの質」と「ユーザーに親切なサービス」でスコアが最も増えていた。BMWでは顧客のほぼ5人に1人(19%)がアフターサービスについて「期待以上」と評価しており、業界全体(8%)の倍以上だった。このことからBMWの顧客は保証期間内または保証期間後にもアフターサービスで再び正規販売店を訪れる可能性が高いことが予想される。

今年、調査対象となった11ブランドのうち、BMW、トヨタ、シボレー、日産の4社が業界平均を上回った。

業界全体のCSIスコアは前年より13ポイント増えて756ポイントになった。最も改善した項目は「適正な料金」だった。正規販売店のサービス施設で顧客が支払った整備費用は平均して前年から減少

している。

アフターサービスの際、「メーカー保証」の理由から正規販売店を選ぶ人の割合は確実に減っており、2002年の41%から今年はずか12%まで低下した。また「便利な場所にある」、「車を購入した場所だから」といった理由も2002年以来、下降傾向を示している。対照的に「サービスの信頼性」を挙げた人は、2002年の36%から55%に増加した。

今回の調査結果でも、アフターサービス満足度の高さやメーカー/ブランドに対するロイヤルティや友人・知人への推奨意向の高さは相関関係を示している。業界平均以上のCSIスコアをつけた顧客は、「保証期間内のアフターサービスを販売店で受ける」、「保証期間後のアフターサービスを販売店で受ける」、「友人・知人に販売店を推奨する」、「友人・知人にメーカーを推奨する」、「同一メーカーの車を再購入する」、「同じ販売店から車を購入する」の6つの評価項目で高いロイヤルティや推奨意向を示していた。

<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

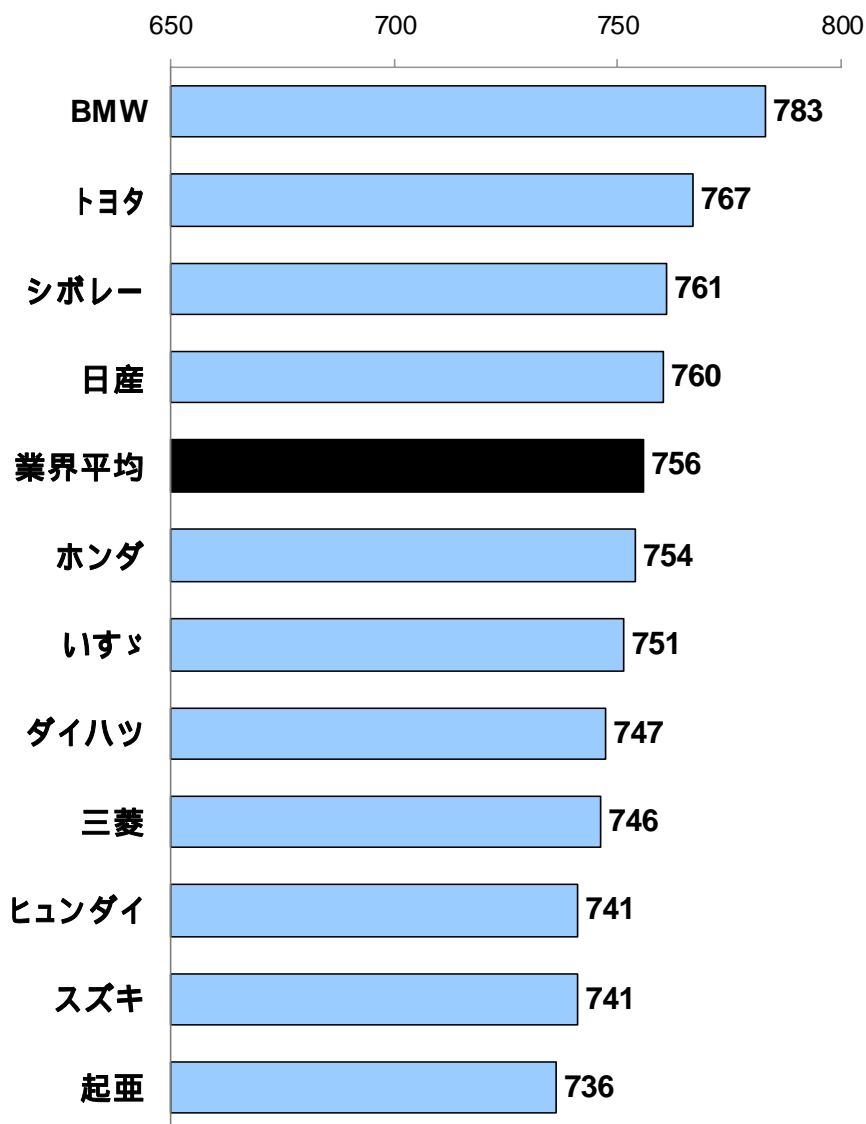
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年インドネシア自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



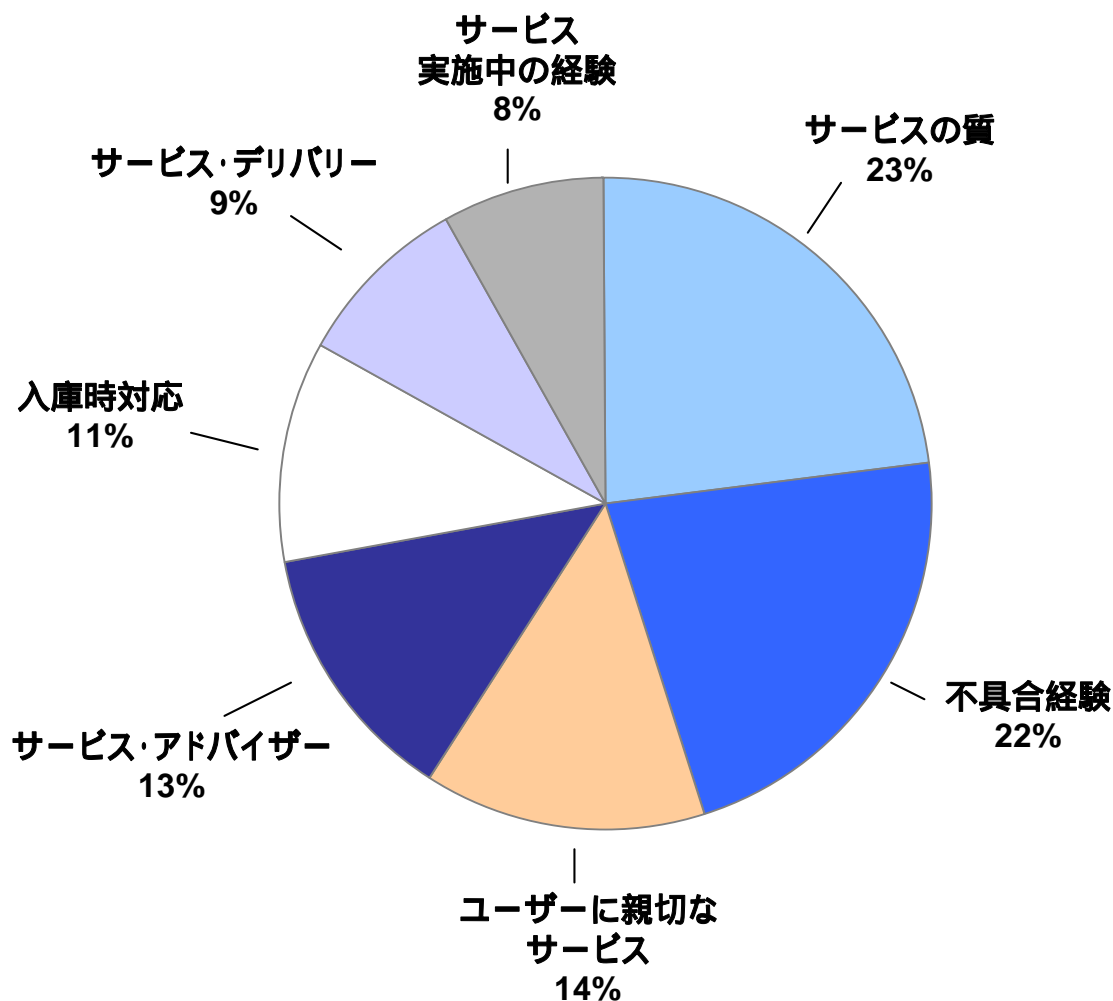
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドネシア自動車顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2004年インドネシア自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドネシア自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客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年インドネシア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 アジア・パシフィック 2004年インドネシア自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。