

2004年11月26日

報道用資料**BMWとシボレー、インドネシアのセールス満足度で第1位****2004年インドネシア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ヶ月経過した車の所有者を対象に、インドネシアにおける新車の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。4回目となった今年は2,300人以上から回答を得た。

インドネシアにおける自動車セールスの総合的な満足度は6つのファクターで構成されており、重要度順に「セールス担当者」、「書類手続き」、「販売店設備」、「納車タイミング」、「納車プロセス」、「取引」となっている。

**セールス満足度が高いと、同じ販売店をアフターサービスで利用する意向が高まる**

セールス満足度ランキングでは、BMWとシボレーの2社が共に1,000ポイント満点中749ポイントを獲得して第1位になった。BMWは6つのファクターのうち「販売店設備」、「セールス担当者」、「納車プロセス」の3ファクターでトップになった。特に「納車プロセス」では業界平均を22ポイントも上回る非常に高いスコアをマークし、これが今回ランキングトップとなった主な要因である。一方、シボレー (インドネシア市場ではこれまでブランド名をGMとして展開) は前年からスコアを34ポイント伸ばし、6つのファクターのうち「書類手続き」と「納車タイミング」でトップに立った。第3位には746ポイントで日産が入った。業界全体のセールス満足度は738ポイントで比較的安定している。

当調査の対象期間中、インドネシア自動車業界の売上高は前年比35%増を記録した。この業界全体の売上げ増加は、結果として「セールス担当者」と「納車タイミング」のファクターでのスコア低下を招いた。前年よりスコアが低下したファクターはこの2つだけである。販売台数が大幅に増加したことによって販売店が多忙になり、特に装備品についての説明や納車関連の業務に影響が出た。そのため、これらに関する顧客の満足度が8～12パーセント・ポイント低下した。

満足度が大幅に低下した項目には、「スイッチ類の操作方法や車の点検整備スケジュール、取扱説明書についての説明」、「購入者に対してセールス担当者が費やす時間」、「約束した日時での納車」などがある。とりわけ、約束した日時に納車できなかった場合、総合セールス満足度は低下する。約束した日時に車を受け取った顧客が平均以上の満足度を示しているのに対し、約束した日に納車が間に合わなかった顧客の満足度は業界平均を 46 ポイント下回っていた。

さらに、顧客の満足度は、販売店に対する推奨意向やアフターサービスでの利用意向に直接結びついている。販売店のセールス対応全般に関して「期待以上だった」と評価した顧客の 45%が「販売店を友人・知人に必ず推奨する」、また半分以上の 55%の人が「アフターサービスは必ず車を購入した販売店で受ける」と回答していた。販売店のセールス対応について「期待以下だった」と評価した顧客では、これらの比率はそれぞれ 18%と 27%まで低下した。

<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

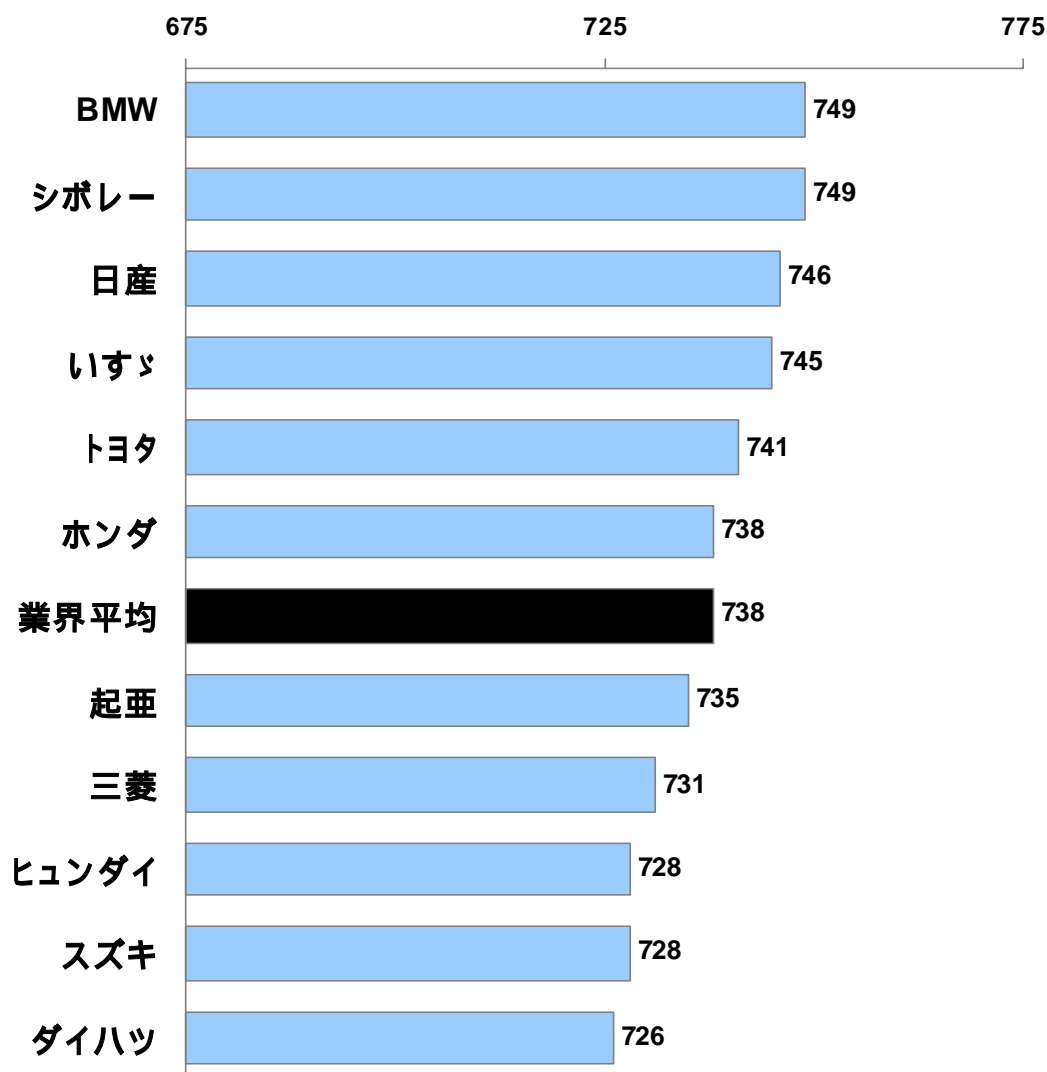
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年インドネシア自動車セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



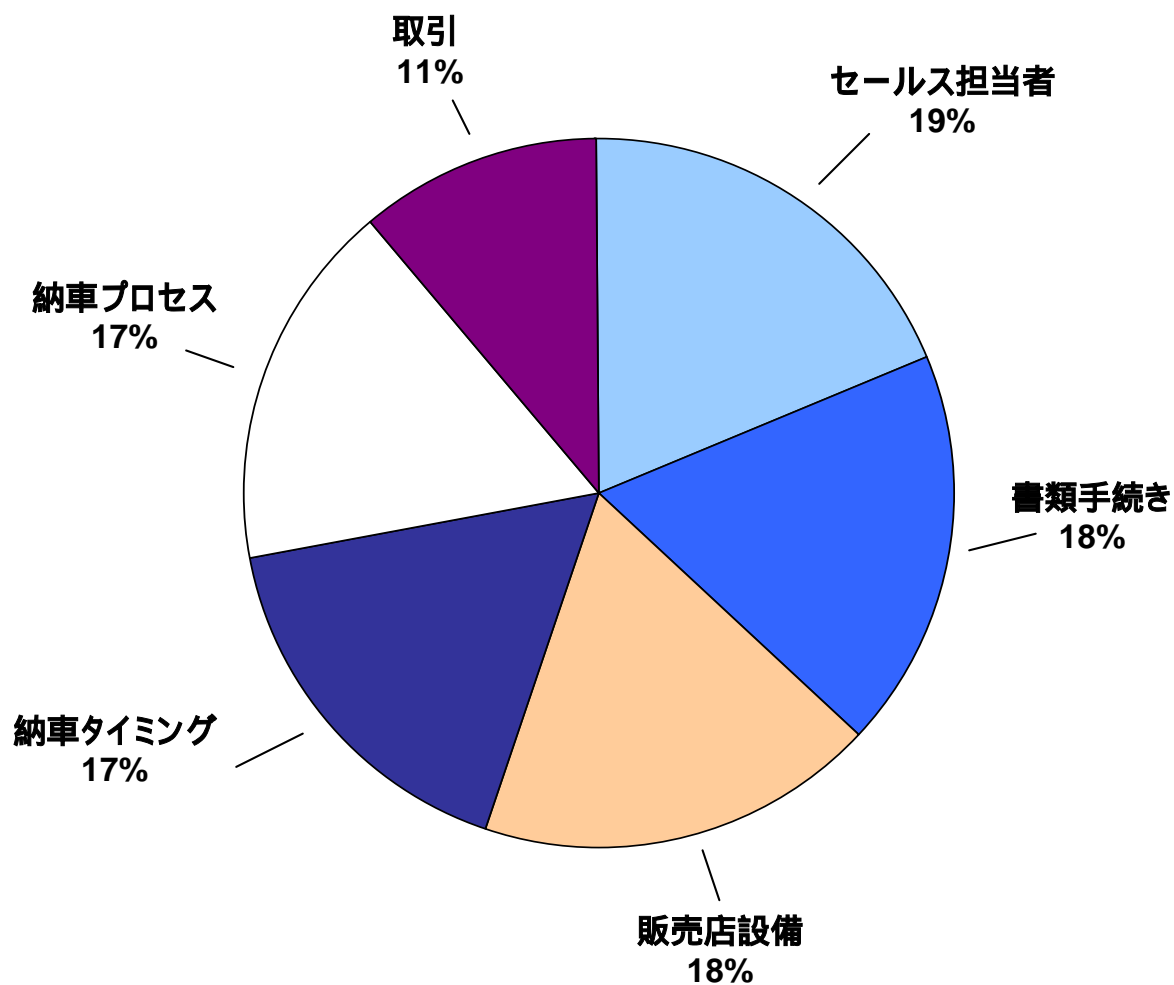
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年インドネシア自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年インドネシア自動車セールス満足度調査<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年インドネシア自動車セールス満足度 (SSI) 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年インドネシア自動車セールス満足度調査<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年インドネシア自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。