

2004年4月21日

報道用資料**トヨタファイナンスがディーラーファイナンス満足度で第一位****2004年日本自動車ファイナンス調査(AFS)**

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年日本自動車ファイナンス調査（Automotive Financing Study, 略称 AFS）の結果を発表した。

当調査は自動車ファイナンス市場の業界構造や販売動向を調べると同時に、新車購入の際のローン利用者から見た利用金融機関に対する満足度および利用者との接点であるディーラーから見た金融機関の商品やサポートに対する満足度とその構造を明らかにするものである。各金融機関や自動車メーカーがローン利用者やディーラーの満足度向上のための戦略を立てる上での指針を提供することを目的としている。

◆55%のローン利用者がセールススタッフの勧めにより金融機関を選択◆

新車購入者のディーラーにおける決済の状況は、現金による購入者が65%、ローン利用での購入者が33%だった。さらに、現金購入者のうち全額預貯金により購入資金を賄っている純粋な意味での現金購入者は83%と大半を占め、16%がその他の金融機関等から資金を調達していることが明らかとなった。一方、ディーラーにおけるローン利用者を金融機関系列別に見るとキャプティブ（自動車メーカー系ファイナンス会社）利用者は69%、ノンキャプティブ利用者は26%だった。

金融機関の主な選択理由は「販売店のセールススタッフの勧め」と「低金利だった」の2点であることが明らかとなった。「販売店のセールススタッフの勧め」を理由として挙げたのはローン利用者のうち55%で最も多かった。「低金利だった」を挙げたのは31%だった。以下「契約手続きが簡単だった」が12%、「以前に利用」が11%と続いている。このことからディーラーのセールススタッフの推奨が自動車ローン販売において非常に重要な役割を担っていることがわかる。

ローン利用者の金融機関に対する満足度に関する質問において「満足」「やや満足」と回答した割合が最も高かったのは、キャプティブ金融機関ではフォルクスワーゲンファイナンス(80%)、ノンキャプティブ金融機関では東芝ファイナンス(66%)だった。

以上の分析は新車購入後1～6ヶ月経過した国産および輸入車ブランドの軽自動車を除く乗用車保有ユーザー5,097人から得た回答をもとに行なっている*1。

◆ディーラーの満足度は全般にノンキャプティブ金融機関が優位◆

当調査では自動車ファイナンスを取り扱う金融機関に対するディーラーの満足度を示す指数＝ディーラーファイナンス満足度（Dealer Financing Satisfaction Index、略称DFSI）を算出している。DFSIは、ディーラーの満足度を構成するファクターとその影響度をもとに業界平均を100として統計的に導き出されたものである。最も影響度の高いファクターは「営業スタッフのサポート」で、その影響度は21%を占めている。また、その他のファクターは「業務担当スタッフのサポート」（16%）、「信用審査手続きの容易さ」（15%）、「融資実行手続きの迅速さ」（12%）、「融資実行手続きの容易さ」（12%）、「クレジットのレート」（11%）、「信用審査手続きの迅速さ」（8%）、「クレジット商品の種類の豊富さ」（6%）であることが明らかになった（カッコ内は影響度）。

DFSIによる金融機関ランキングでは、DFSIスコアで109ポイントをマークしたトヨタファイナンスが第1位になった。第2位には104ポイントの同点で日立キャピタル、ジャックス、日本信販の3社が並んだ。また第5位には103ポイントでオリエントコーポレーションが入った。以上の5社が業界平均（100ポイント）以上の満足度を獲得している。ベスト5のうち2位から5位をノンキャプティブ金融機関が占め、ディーラーの満足度におけるノンキャプティブの優位性を示している。

以上の分析は全国の自動車販売店・ディーラーの代表者427人から得た回答をもとに行っている*2。

*1: 2003年日本自動車セールス満足度（SSI）調査

*2: 2003年日本自動車ディーラー満足度調査（DAS）

<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>

<本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 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

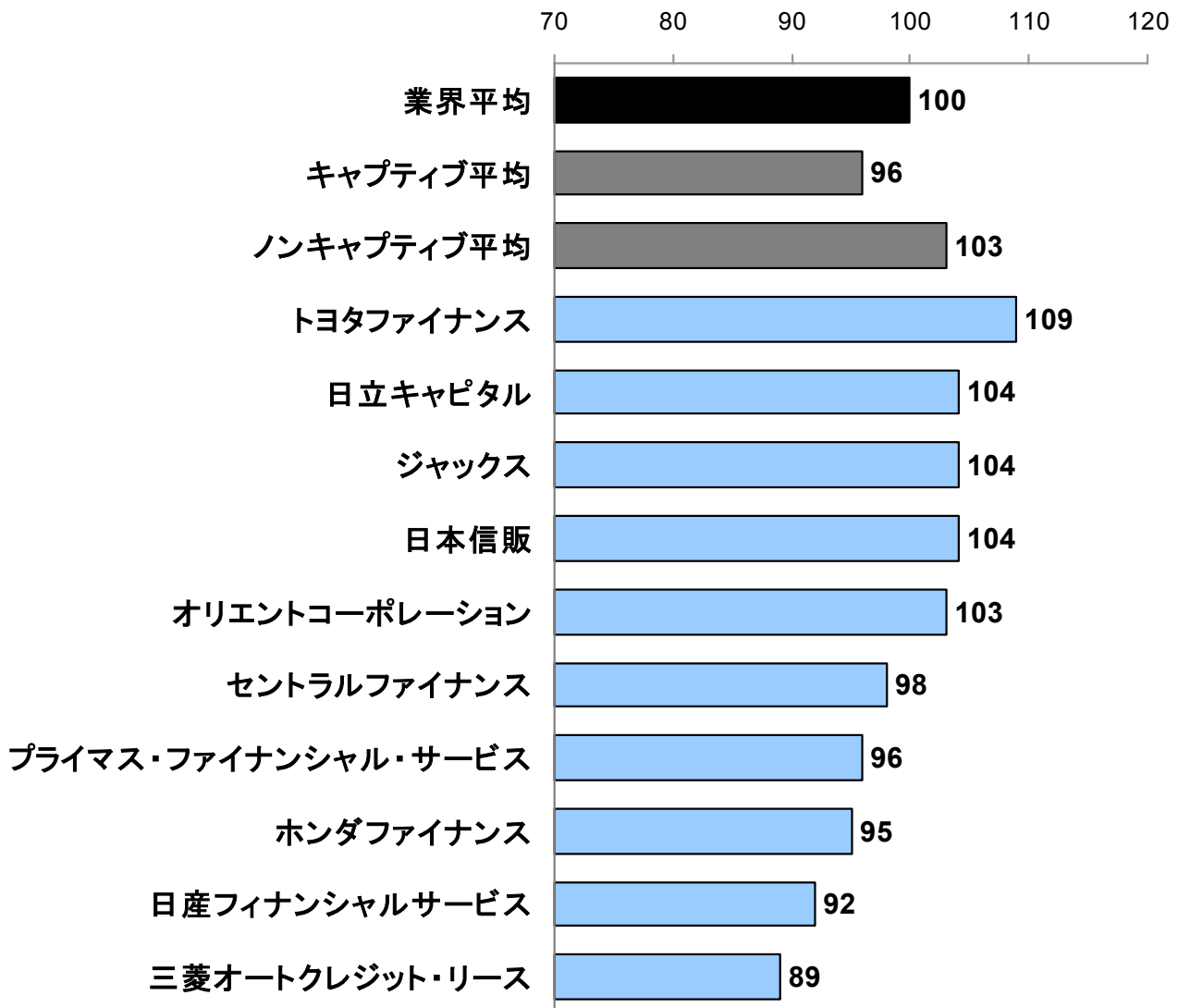
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

DFSIランキング



注) アプラス、BMWファイナンス、国内信販、クオーク、スバルファイナンス、東芝ファイナンス、フォルクスワーゲンファイナンスジャパン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。

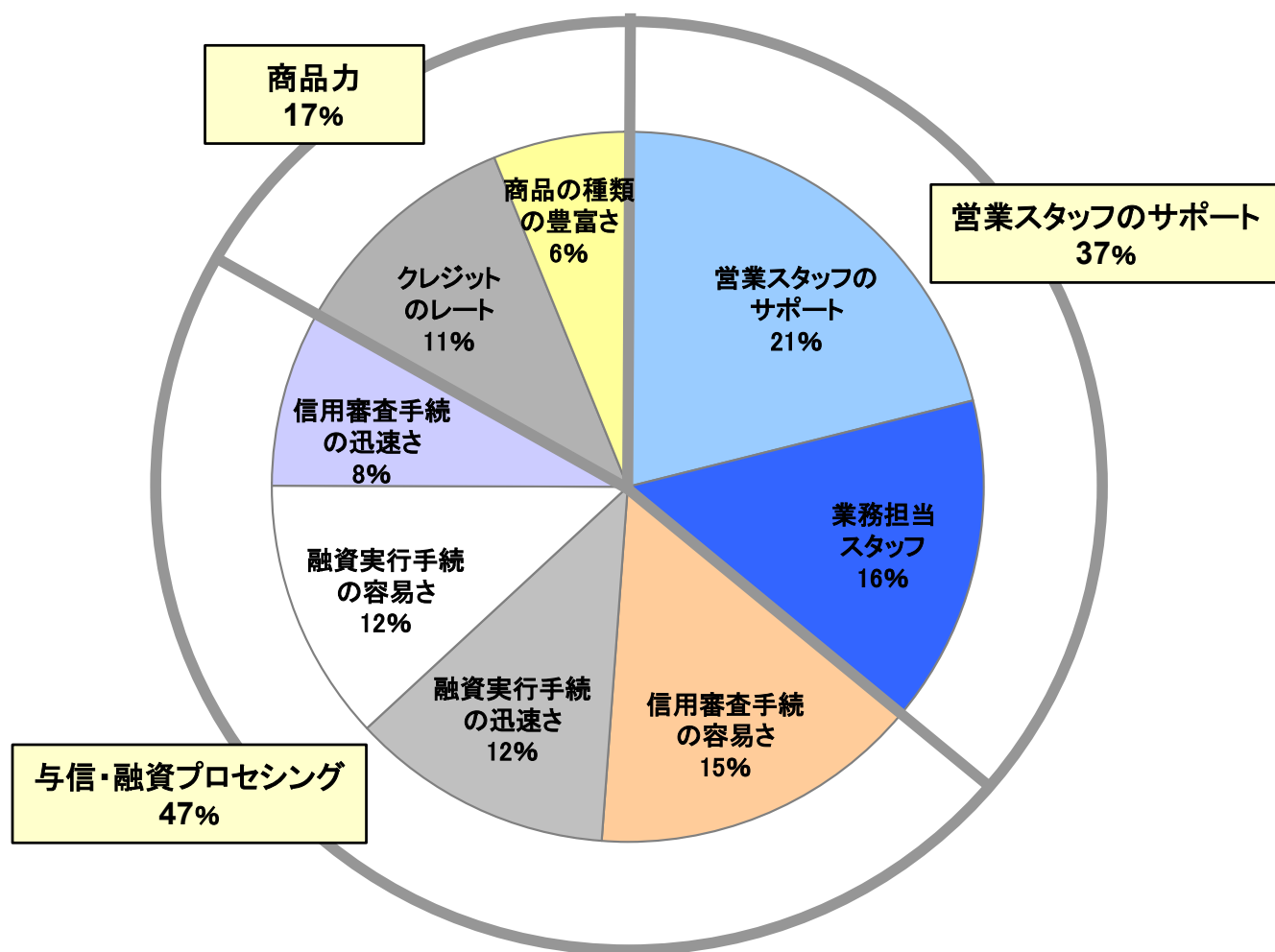
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車ファイナンス調査SM

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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

ディーラーの自動車ファイナンスに対する 総合満足度を構成するファクター



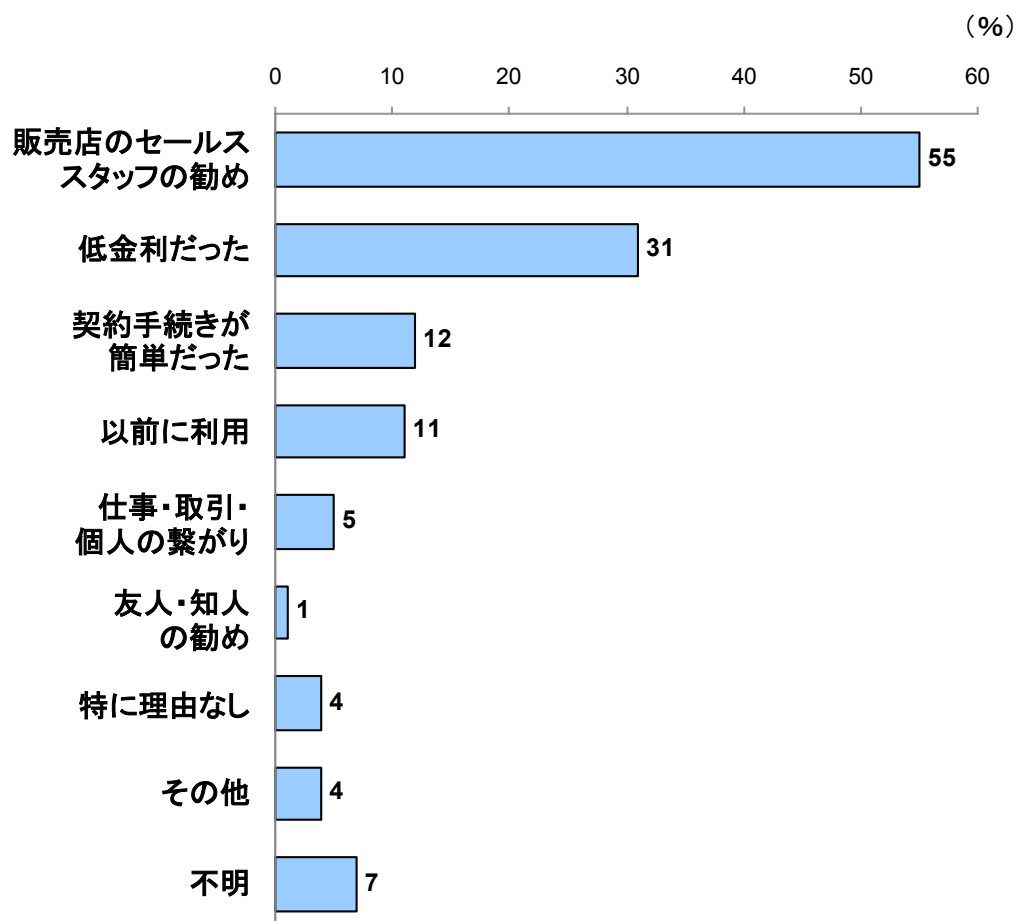
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車ファイナンス調査SM

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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

ローン利用者*の金融機関選択理由(複数回答) (*ディーラーでの新車購入時におけるローン設定者)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車ファイナンス調査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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記して下さい。