

2004年11月11日

報道用資料

メルセデス・ベンツがサービス満足度調査で2年連続首位

2004年日本自動車サービス満足度(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年日本自動車サービス満足度(Customer Service Index、略称CSI)調査の結果を発表した。

当調査では、販売店におけるアフターサービスに対する乗用車ユーザーの満足度を指標化して測定を行っている。J.D. パワーが日本において独自の業界調査として実施し結果を公表するのは今年で3回目となる。新車購入後13~18ヶ月経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有ユーザーを対象として今年の7月から8月にかけて実施し、5,213人から回答を得た。

販売店の総合的なサービス満足度に影響を与えるのは5つのファクターで、それらは「サービス担当者」(31%)、「サービス料金・時間」(19%)、「サービスクオリティ」(19%)、「入庫時対応」(18%)、および「サービス受入体制」(14%)となっている(カッコ内は構成比)。

格差が広がる顧客対応の水準

業界全体のサービス満足度を示す総合CSIスコアは101ポイントで、昨年と同水準となった。総合CSIによるメーカー別ランキングの対象となったのは9社で、業界平均以上にランキングされたメーカーはそのうちの5社である。

メーカー別ランキングでは、総合CSIスコアで112ポイントを獲得したメルセデス・ベンツが2年連続でトップとなった。メルセデス・ベンツは、昨年まで業界平均を下回っていた「サービス受入体制」に対する満足度が上昇し、今年は5つのファクターすべてにおいて、業界全体で最も高い評価となっている。第2位はBMWで総合CSIは104ポイント、第3位には同103ポイントのホンダが続いている。ホンダは、3年連続して国産メーカーの中で最も高い満足度を維持している。

販売店にとってメンテナンスなどのサービス収益が重要視される中、総合CSIのトップから最下位までの差は拡大する傾向にあり、アフターサービスにおける顧客対応の水準にメーカー間の格差が生じている。

販売店の確実な接客対応が顧客の満足感を高める

サービス経験における顧客満足度の維持・向上を図るには、入庫受付から納車までに発生する接客プロセスを確実に実施することが重要である。入庫受付時においては、顧客の依頼内容の十分な確認（車両診断）と作業時間やサービス料金に関する事前説明がキープロセスとなっている。また、作業終了後の納車時においては、納期の遵守と作業内容やサービス料金に関する十分な説明が顧客に求められている。

当調査においては、販売店がこれらの接客プロセスのすべてを確実に実施した場合に総合 CSI が最も高く、実施率が低くなるにつれて顧客の満足度が低下する傾向にあることが明らかとなった。実際、サービスを受けた販売店に対する総合的な満足度が非常に高い顧客の場合は、販売店によるこれらの接客プロセスの実施率がいずれも 85% を超えている。こうしたことから、販売店においては、入庫受付から納車までの接客プロセスの実施率を高めていくことが必要で、そのためにはアフターサービス体制の整備や自社の業務プロセスの改善に取り組むことが求められている。

<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

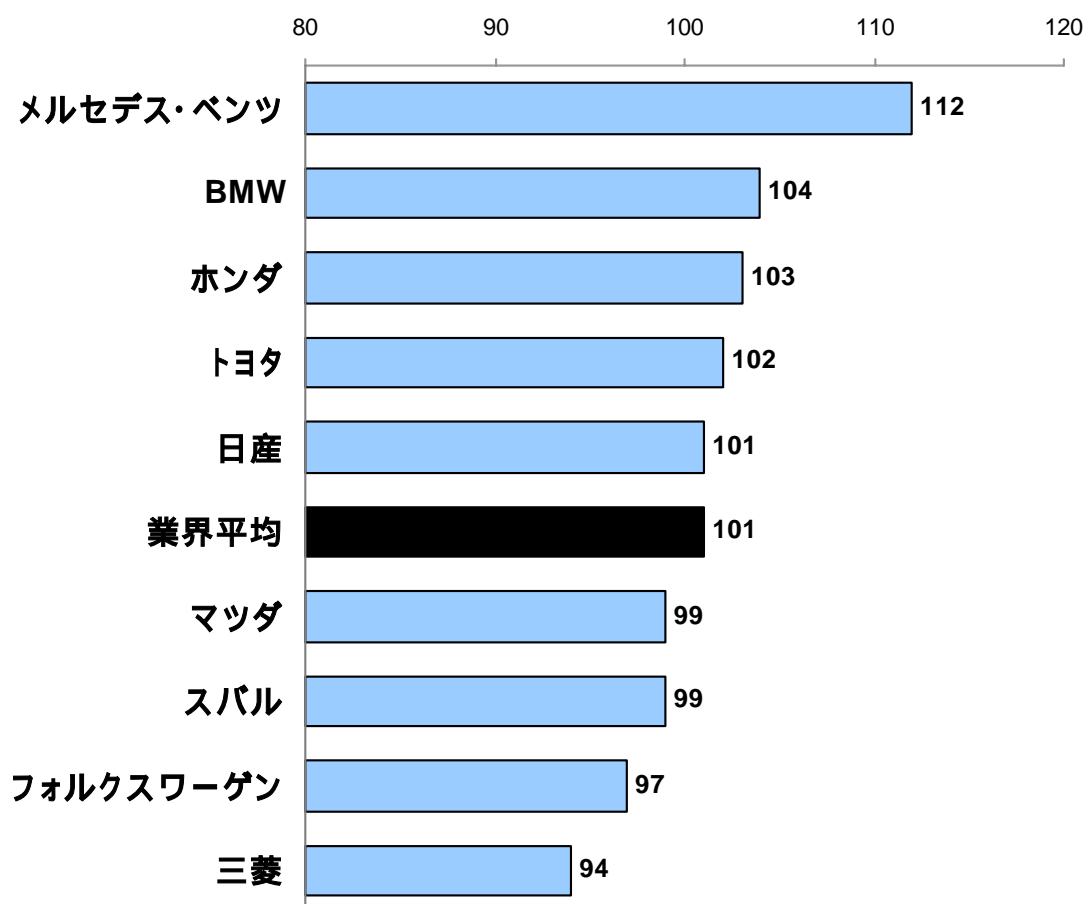
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

メーカー別ランキング



注) アウディ、クライスラー、フォード、ミニ、プジョー、スズキ、ボルボ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。

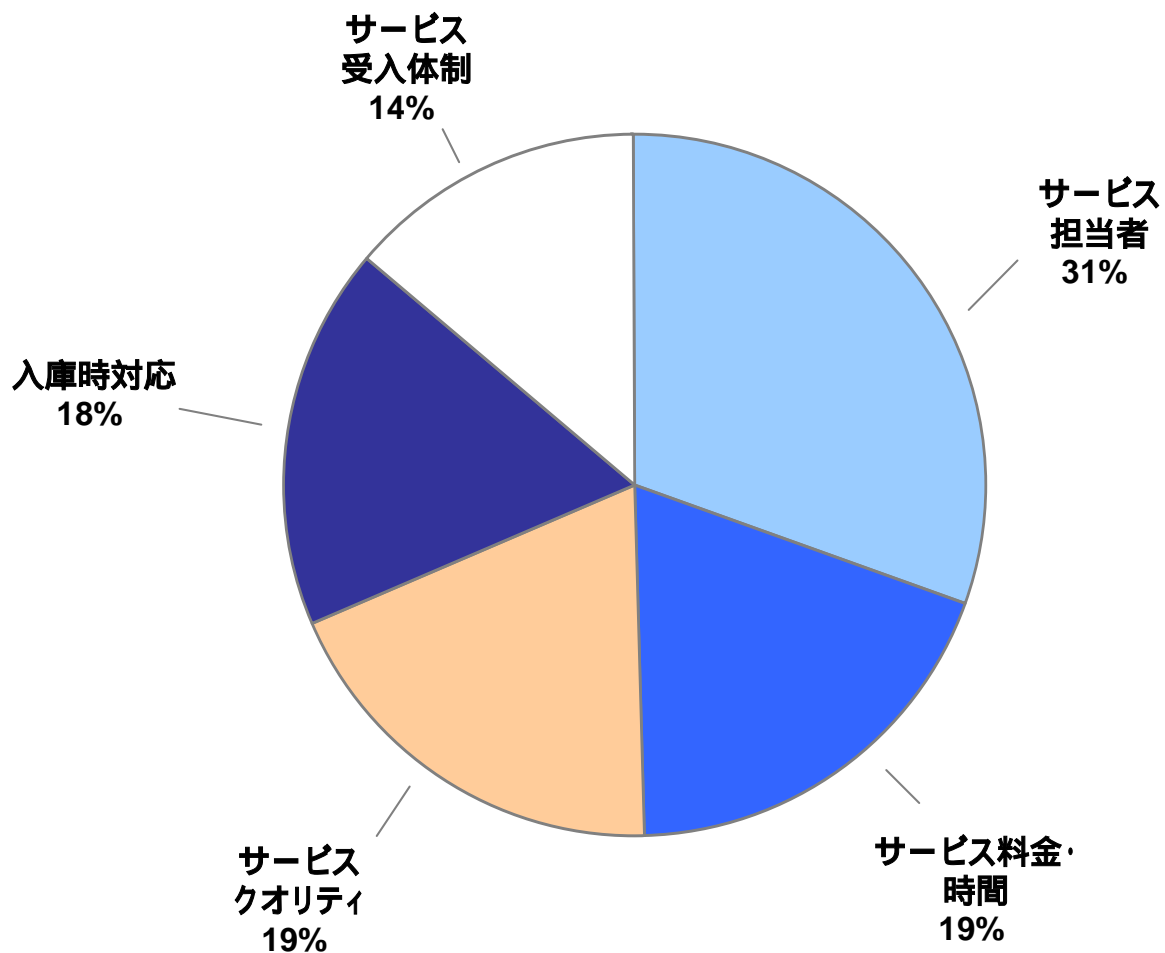
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車サービス満足度調査SM

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年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 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年日本自動車サービス満足度調査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年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。