

2004年7月13日

報道用資料**ホンダがマレーシアのアフターサービス満足度で2年連続第1位****2004年マレー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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004年マレーシア自動車顧客満足度調査（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）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）に関する顧客満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。2回目となった今年は、2002年7月から2003年3月までに新車を購入した1,700人以上の消費者から回答を得た。

マレー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」、「サービス実施中の経験」、「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）」となっている。

**国産ブランドと海外ブランドの差が縮小**

顧客満足度ランキングでは、ホンダが1,000ポイント満点中764ポイントを獲得し2年連続で第1位になった。ホンダは「入庫時対応」、「サービス・アドバイザー」、「サービス・デリバリー」、「ユーザーに親切なサービス」の4ファクターで業界トップのスコアをマークした。これらのファクターは顧客とのコミュニケーションに関わるものであり、ここで特に高い評価を得たことは、ホンダが顧客の要望に集中して取り組んでいることを示している。さらにホンダでは顧客の92%が「サービス・アドバイザーは車の点検・修理履歴を把握していた」と回答していた。また保証期間後のアフターサービスを正規販売店以外の施設に依頼しようとする人の割合もホンダが最少だった。

第2位には今回初めて調査の対象となったメルセデス・ベンツが入った。以下、第3位にトヨタ、第4位に日産、第5位にフォード、第6位にプロドゥアがそれぞれランクインし、これら6社までが業界平均を上回った。

海外ブランド全体のスコアは昨年に比べて7ポイント減少した。これは、オイル交換や整備など保証

期間後のサービスを正規販売店以外のアフターサービス施設で受けようと考えている顧客が増えていることにも現れている。プロドゥアやプロトンなどの国産ブランドと海外ブランドは依然としてその差が大きく、今年も平均 27 ポイントの差をつけられている。しかしこの差は昨年と比較すると 16 ポイント縮小している。

競争が激化する中、顧客のロイヤルティや支持を獲得しブランド力を強化するためには、販売店が顧客満足度向上に集中して取り組むことが必須であるといえる。

<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

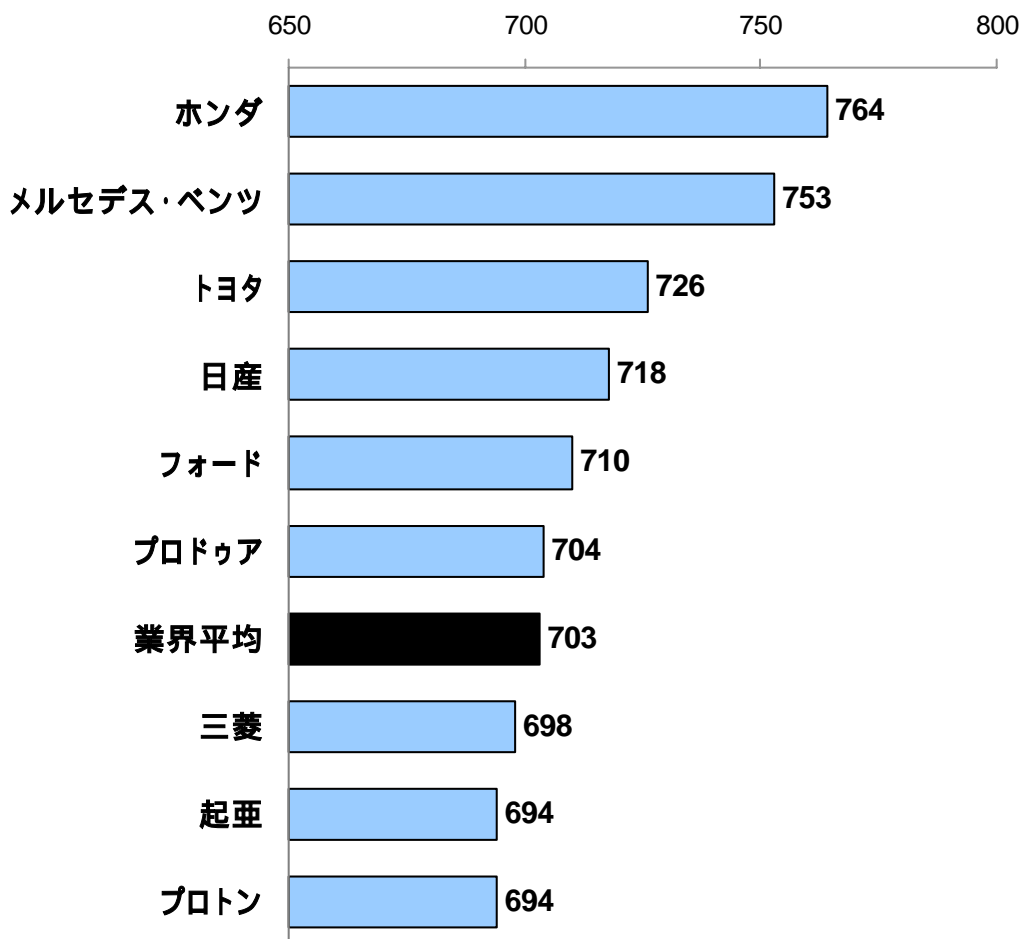
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年マレーシア自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



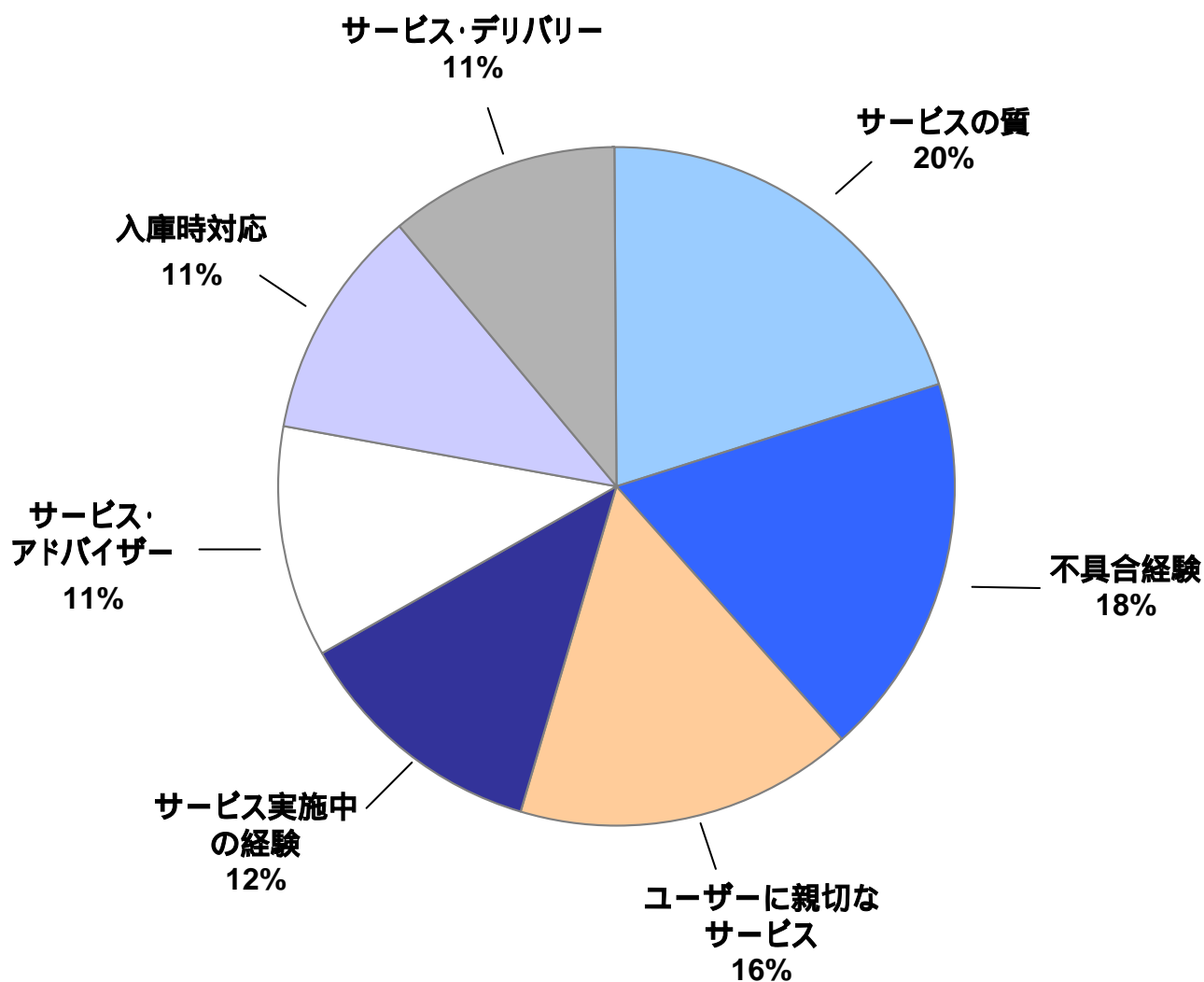
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年マレーシア自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年マレーシア自動車顧客満足度調査<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年マレーシア自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 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年マレーシア自動車顧客満足度調査<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年マレーシア自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。