

2004年8月13日

報道用資料**日産、マレーシアのセールス満足度で第1位****2004年マレー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、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、マレーシアにおける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。2回目となる今年は、2003年7月から2004年1月までに新車を購入した2,100人以上から回答を得た。

マレーシアの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「納車プロセス」、「納車タイミング」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「取引」となっている。

複数のモデルを検討した新車購入者が増加

セールス満足度ランキングでは、1,000ポイント満点中799ポイントを獲得した日産が前年から4つ順位を上げて第1位になった。日産は「販売店設備」、「セールス担当者」、「書類手続き」の3つのファクターで業界トップのスコアをマークした。販売から納車までのプロセスの全ての面で改善がみられたが、特に車の品揃え、製品情報の入手のしやすさ、取扱説明書の説明に関して評価が高かった。また「納車のとき、セールス担当者が十分に時間をかけてくれた」と回答した顧客の割合が極めて高く、「車に対する保証、点検整備のスケジュール、操作スイッチなどの装備、取扱説明書についての説明を受けた」と回答した顧客も非常に多かった。今回、日産が著しく満足度を向上させたのには、こうした点が一因となっていると考えられる。

プロドゥア、プロトンなどマレーシア国産車の平均価格にはあまり変化がなかった一方で、海外ブランド車の平均価格は、低価格モデルが多数市場投入されたことに伴い前年に比べて低下していることが今回の調査で明らかになった。

このような変化を受け、「最終的に購入した車とは別に、真剣に購入を考えていた車があった」と回答した新車購入者の割合が前年の33%から今年、43%に上昇した。また国産車を購入した人の中で、ホンダ車またはトヨタ車の購入を当初考えていた人は、前回の調査では全体の約4分の1だっ

たが、今回は3分の1近くを占めていた。

J.D. パワーの調査では、通常、複数の車を比較検討した人はそうでない人に比べセールス満足度が低い傾向にある。競争が激化するにつれ、販売店が顧客の満足を得るのはさらに難しくなるだろう。顧客満足の獲得は単に商談成立のためだけでなく、顧客が車の点検整備や修理等のアフターサービスのために販売店を再び訪れる可能性を高めるためにも必要不可欠といえる。

販売店に対する評価で 823 ポイントより高いスコアをつけた顧客の約半数（52%）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」と回答している。これに対して 678 ポイントより低いスコアをつけた顧客で同様の回答をした人は 25%にすぎなかった。さらに、高いスコアをつけた顧客では 48%が「購入した車のメーカーを友人・知人にも推奨する」と回答していたが、低いスコアをつけた顧客で推奨意向を示したのはわずか 18%だった。

<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

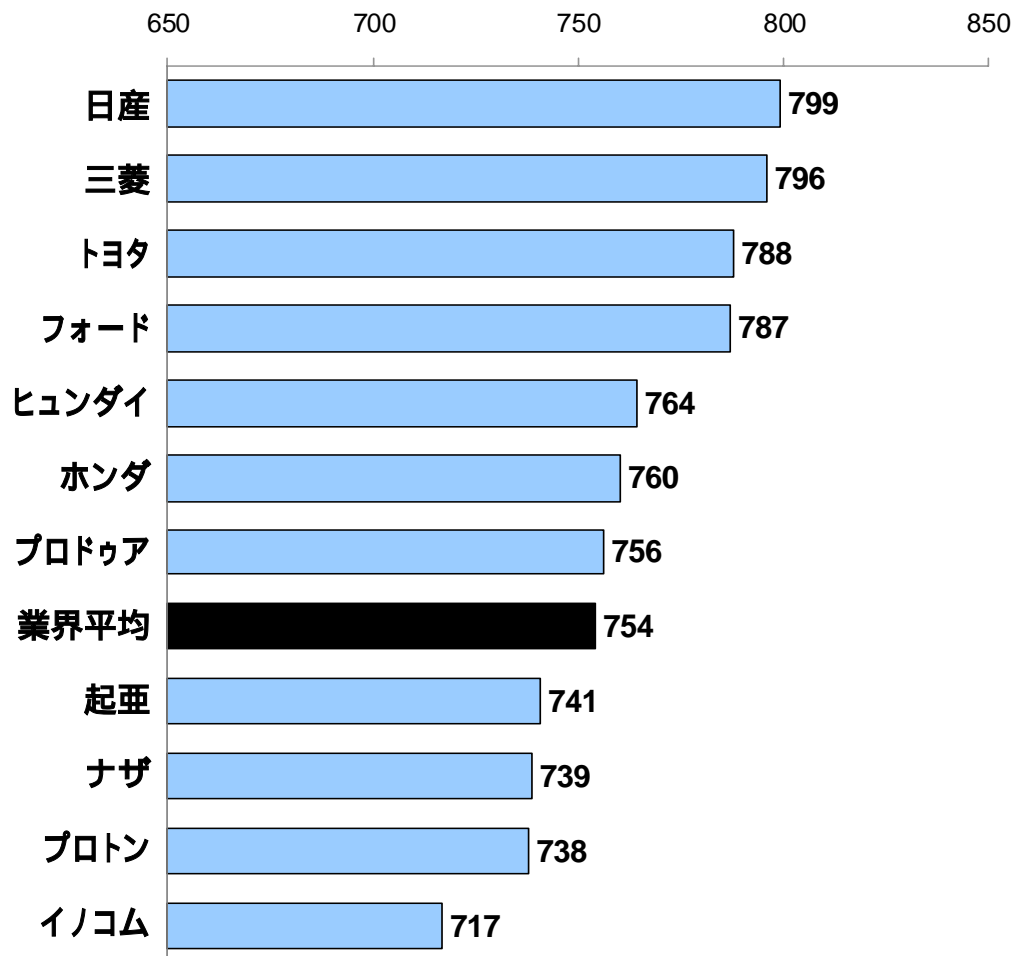
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年マレーシア自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



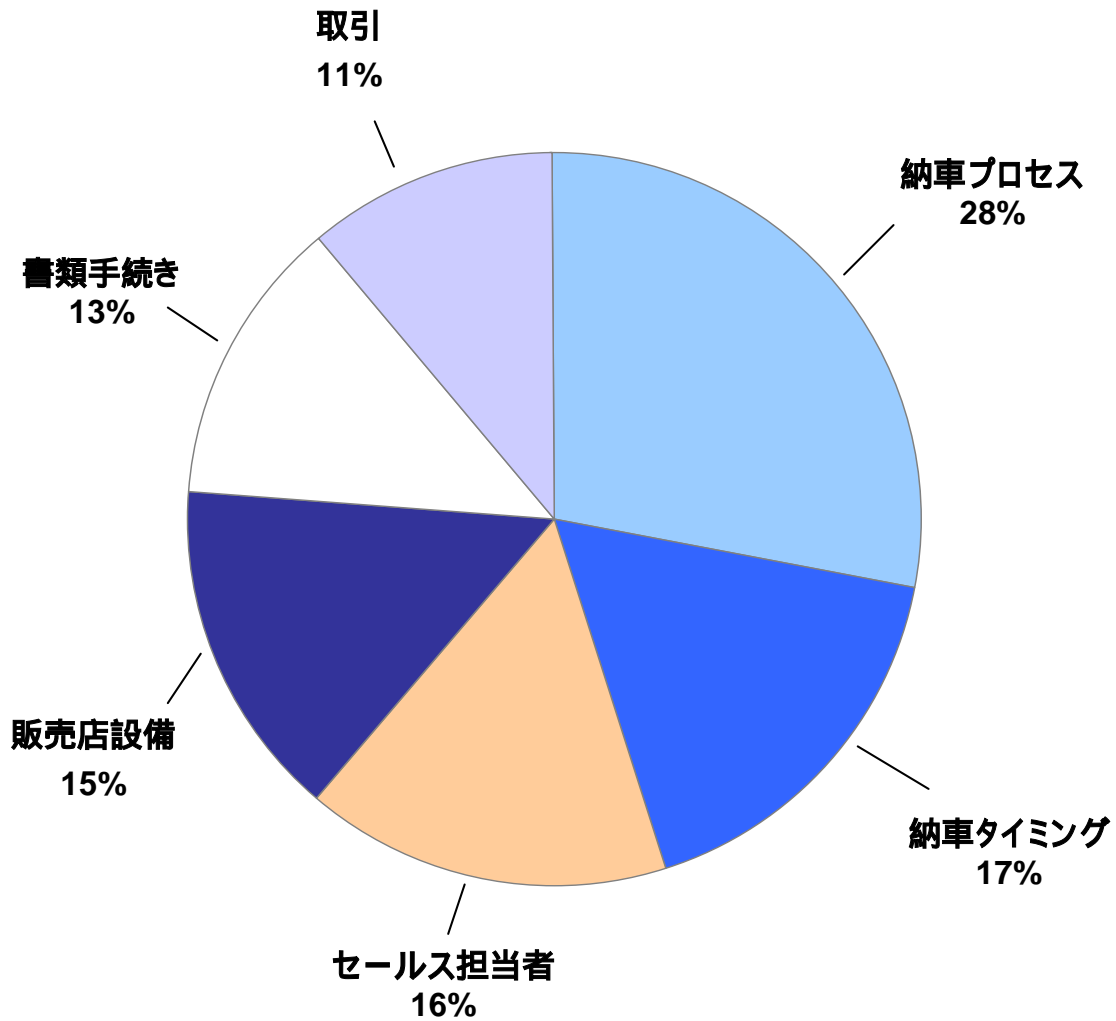
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年マレーシア自動車セールス満足度調査SM

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年マレーシア自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年マレーシア自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

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年マレーシア自動車セールス満足度調査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年マレーシア自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。