

2004年8月27日

報道用資料**トヨタ、メキシコで初めての自動車顧客満足度調査で第1位****2004年メキシコ自動車顧客満足度調査(VOSS)**

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年メキシコ自動車顧客満足度調査(Vehicle Ownership Satisfaction Study、略称 VOSS)の結果を発表した。

当調査は新車購入後6~24ヶ月経過した車の所有者を対象に、実際の所有体験に基づく満足度を調べるもので、今回初めて実施した。メキシコの3大自動車市場であるメキシコシティ、グアダハラ、モンテレイで聞き取り調査を行い、2002年型車および2003年型車を新車から乗っている自動車ユーザー3,577人から回答を得た。今回の調査結果の公表は、自動車メーカーとメキシコの消費者に対し、同国における自動車顧客満足度の客観的な基準を初めて提供することになる。調査結果はメキシコの自動車ユーザーの考え方や期待を知るためのベンチマークとして活用が可能である。

総合的な顧客満足度は、「車の品質と信頼性」、「車の魅力(デザイン、スタイリング、性能、快適性)」、「販売店サービス(点検・整備や修理など)」、「維持費」の4つのファクターで構成されている。

改善の余地を残すメキシコの顧客満足度

顧客満足度ランキングでは、2002年にメキシコ市場に参入したばかりのトヨタが、他の量販車メーカーをおさえ、第1位になった。トヨタは特に「維持費」と「車の品質と信頼性」で評価が高かった。1995年にメキシコ市場に参入したホンダが第2位に入り、「車の魅力」や「販売店サービス」が非常に高い評価を受けた。

メキシコ市場に参入してからまだ比較的に浅いトヨタとホンダの2社が、すでに自動車ユーザーに強い影響を与えつつあるという事実は、メキシコの自動車市場の競争が激化していることと無関係ではない。参入メーカーの増加、生産台数の急増、過剰な供給能力、顧客の要求の変化等、数多くの要因がメキシコ市場の競争激化と関連している。

量販車メーカーの平均顧客満足度スコアは、1,000ポイント満点中687ポイントだった。第3位以下のランキングは、ポンティアック、ジープ、日産、クライスラー、ダッジ、ルノーの順になってお

り、これら 8 社までが業界平均を上回った。

「車の品質と信頼性」に関する満足度は、他の 3 つのファクターより概して高い傾向にあった。業界平均スコアは 742 ポイントで、「車の魅力」(729 ポイント)、「販売店サービス」(680 ポイント)、「維持費」(612 ポイント)に比べて著しく高い。だが、こうした高いスコアにもかかわらず、多くのユーザー(61%)が車に 1 件以上の不具合があったと回答しており、さらに 35%は 3 件以上の不具合を経験していた。

世界規模で実施している J.D. パワーの自動車顧客満足度調査では、顧客の満足度がブランド・ロイヤルティとブランド推奨意向の両方に非常に大きな影響力を持つことが繰り返し確認されている。顧客満足度が業界平均以下のブランドは、ブランド力の低下により再購入顧客の減少を招き、新たな顧客を獲得しなくてはならず、営業費がかさむことからマイナスの影響を受けることが多い。特にメキシコ市場では、顧客満足におけるあらゆる面で大幅な改善が必要であり、市場での差別化の機会が大いに残されている。

<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

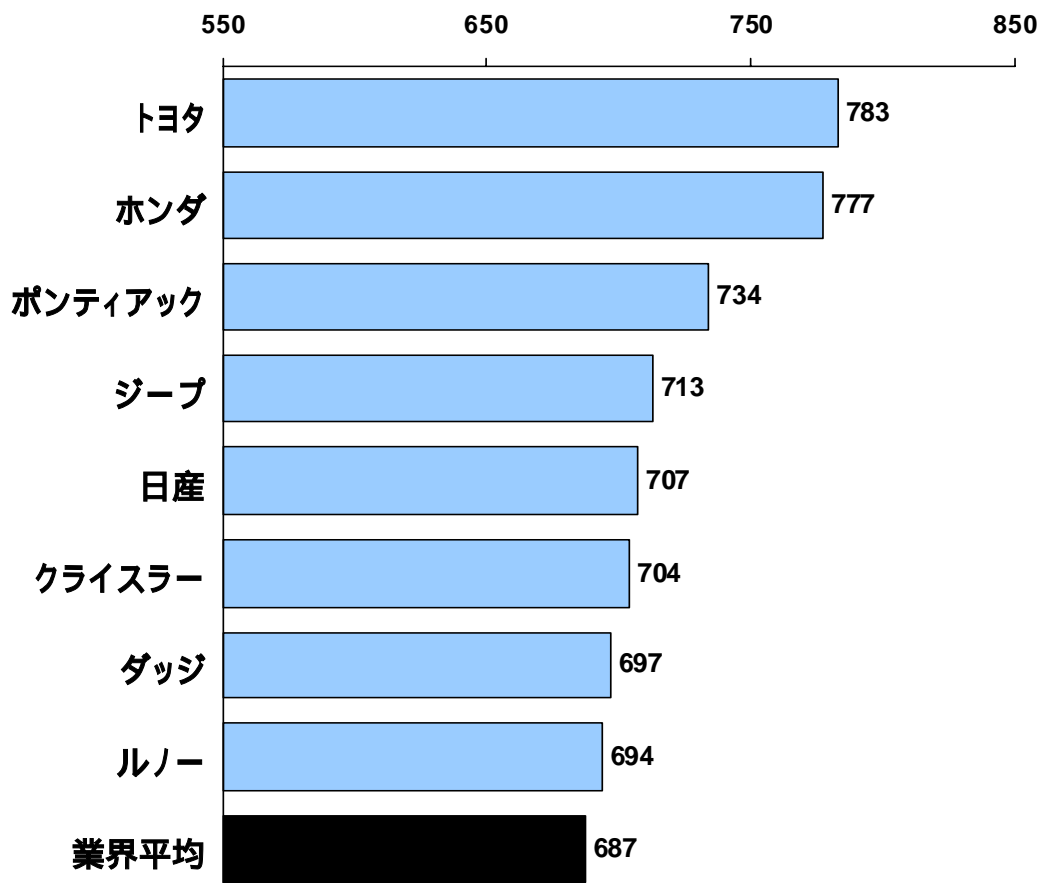
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査 (VOSS)SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



業界平均以下のメーカー (アルファベット順) : シボレー、フォード、セアト、フォルクスワーゲン

三菱とプジョーは、ランキング対象とならなかったため含まれていません。

注意: 調査対象メーカーは、メキシコ新車市場の97%を占める量販車メーカー。

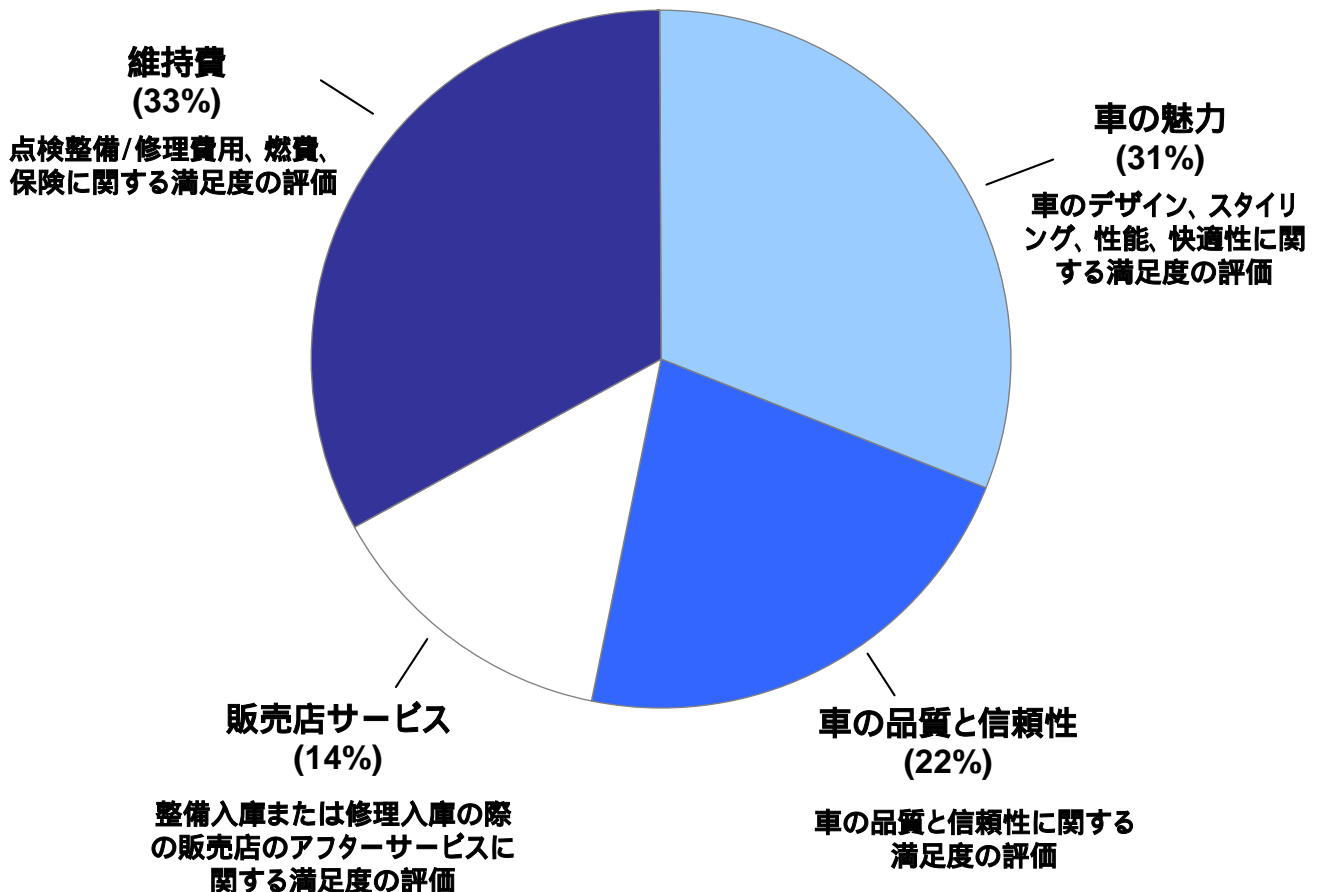
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査SM

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 アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査 (VOSS) SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査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 アンド・アソシエイツ 2004年メキシコ自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。