

2004年11月16日

報道用資料**ホンダ、ニュージーランドで初めての自動車顧客満足度調査の新車部門で第1位****2004年ニュージーランド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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称J.D. パワー）は、2004年ニュージーランド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。

当調査は車の実際の所有体験に基づく満足度を調べるもので、ニュージーランド自動車協会と共同で今回初めて実施した。同協会の会員に対してインターネットによる調査を行い、新車所有者2,835人と中古車所有者11,279人、計14,114人から回答を得た。今回の調査結果の公表は、自動車メーカーとニュージーランドの消費者に対し、同国の客観的な基準を初めて提供することになる。調査結果はニュージーランド市場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）」、「アフターサービス」、「維持費」の4つのファクターに関する実際の所有体験に基づいている。

中古車部門ではメルセデス・ベンツがトップ

顧客満足度ランキングの新車部門では、ホンダが第1位になった。ホンダは特に「車の品質と信頼性」、「アフターサービス」、「維持費」で評価が高かった。第2位にはプジョーが入り、「車の魅力」が非常に高い評価を受けた。新車部門の平均顧客満足度スコアは、1,000ポイント満点中741ポイントだった。第3位以下のランキングは、マツダ、トヨタ（マツダとトヨタは同スコア）、スバル、ヒュンダイの順になっており、これら6社までが業界平均を上回っている。

新車所有者の「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839ポイントで、「車の魅力」（740）、「アフターサービス」（740）、「維持費」（613）に比べて著しく高い。新車所有者全体で指摘された不具合件数は1車両につき平均2.29件だった。

中古車部門の平均顧客満足度スコアは701ポイントだった。顧客満足度ランキングではメルセデス・ベンツが第1位となり、第2位にはBMWが入った。以下、アウディ、トヨタ、いすゞ、ホンダ、ブジョー（ホンダとブジョーは同スコア）、ヒュンダイ、ホールデンと続き、これら9社までが業界平均を上回っている。

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によって、顧客満足度がブランド・ロイヤルティとブランド推奨意向の両方に直接的で非常に大きな影響力を持つことが明らかになっている。自動車メーカーは、購入した車に対して顧客がどのように考えているかを無視しては競争力を維持できないのである。

<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

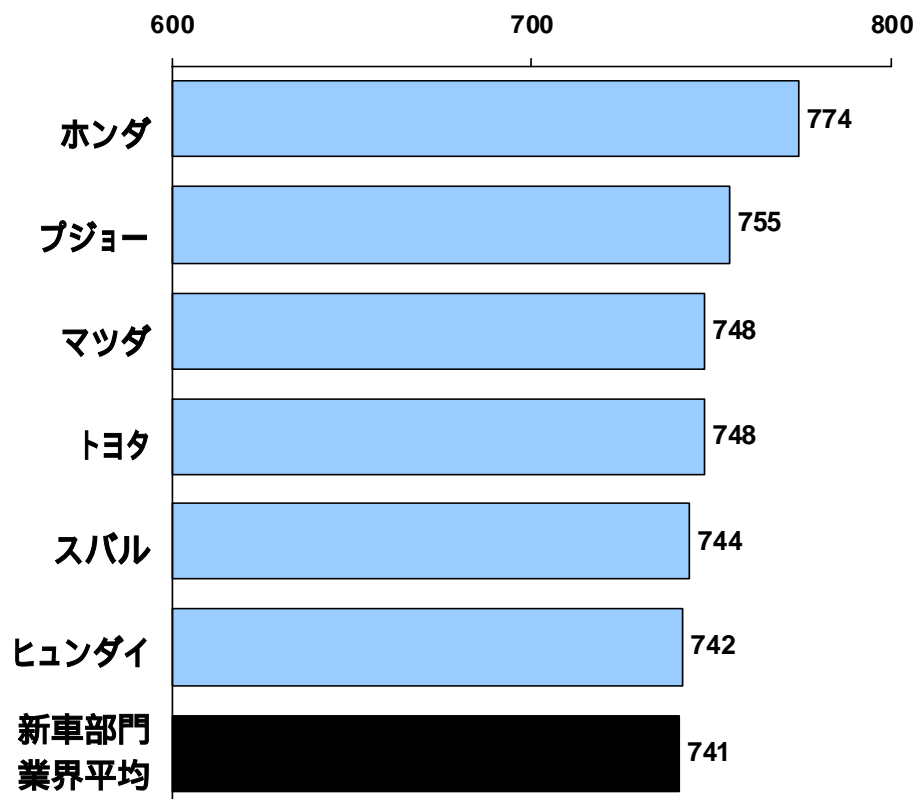
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS) SM

顧客満足度ランキング(新車部門) (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): フォード、ホールデン、三菱、日産

BMW、大宇、ダイハツ、メルセデス・ベンツ、ルノー、スズキはサンプル数不足のため、ランキングには含まれていません。

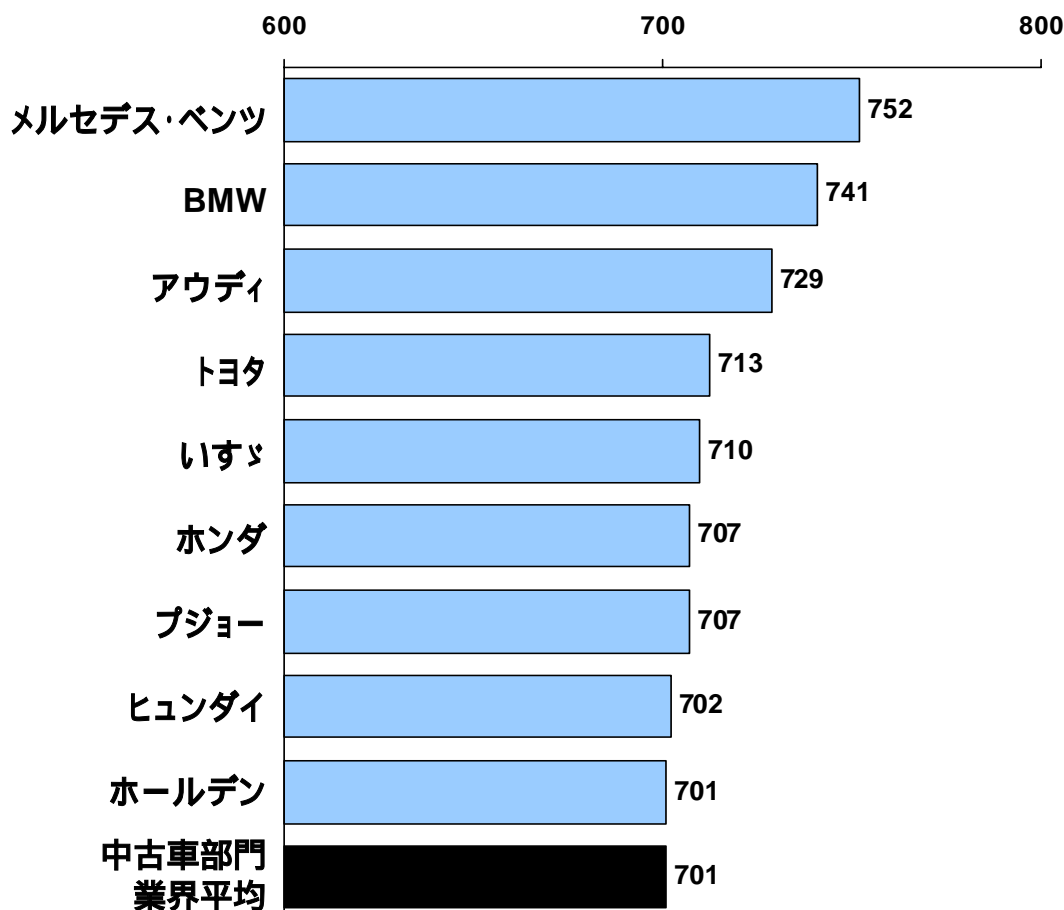
出典: J.D. パワー オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM

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 オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)SM

顧客満足度ランキング(中古車部門) (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): ダイハツ、フォード、マツダ、三菱、日産、スバル、スズキ

シトロエン、ランドローバー、ルノー、ローバー、サーブ、フォルクスワーゲン、ボルボはサンプル数不足のため、ランキングには含まれていません。

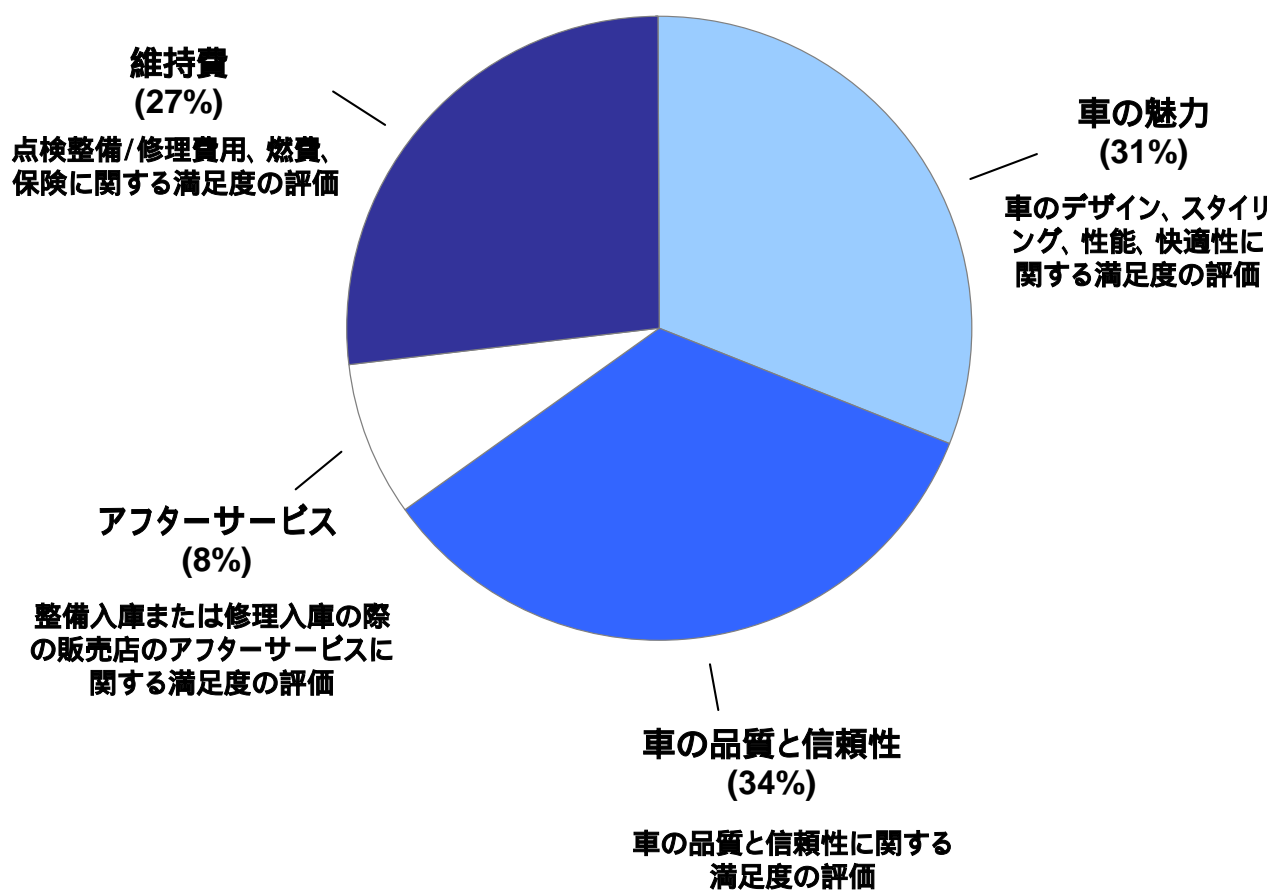
出典: J.D. パワー オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM

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 オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー オーストラリア 2004年ニュージーランド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 オーストラリア 2004年ニュージーランド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 オーストラリア 2004年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。