

2004年10月6日

報道用資料トヨタ、フィリピンのアフターサービス顧客満足度で第1位

2004年フィリピン自動車顧客満足度(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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称J.D. パワー)は、2004年フィリピン自動車顧客満足度(Customer Satisfaction Index、略称CSI)調査の結果を発表した。

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、フィリピンにおける販売店のアフターサービス(整備・修理等)に対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。4回目となった今年は、2002年10月から2003年6月までに乗用車およびライト・トラックを購入した1,200人以上から回答を得た。

フィリピン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「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「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)」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「サービス実施中の経験」となっている。

高い顧客満足を得るには、効率良いアフターサービス業務が必須

顧客満足度ランキングでは、トヨタが1,000ポイント満点中828ポイントを獲得し前年から1つ順位を上げて第1位になった。トヨタは「サービス・デリバリー」、「ユーザーに親切なサービス」、「不具合経験」で業界トップのスコアをマークした。これら3つのファクターは合わせると総合満足度の50%以上を占める。第2位には826ポイントでホンダが入り、「サービス実施中の経験」と「サービスの質」でトップだった。第3位には日産が入り、前年比6ポイント増の821ポイントを獲得した。今年、前年に比べてスコアが向上したのは日産だけである。「入庫時対応」や「サービス・アドバイザー」といったサービス開始段階の評価が対象ブランド中、最も高かったことが日産のスコアが増加した要因として考えられる。

業界全体の平均スコアは前年の826ポイントから6ポイント減少し820ポイントになった。これは、7つのファクターのうち6つで満足度が低下したことに起因する。唯一改善したファクターは「入庫時対応」(前年比21ポイント増)で、販売店の点検・修理予約や入庫手続きの迅速さに関する満足度が向上している。

今回の調査では、車のサービスにかかる時間について「期待以上」と評価した人の割合が昨年と比較して6パーセント・ポイント減少し、サービスにかかる時間に対する顧客の期待が高まっていることが明らかになった。サービスにかかる時間が「期待以上だった」と答えた人は業界平均より53ポイント多いCSIスコアをつけている。これに対して「期待以下だった」と答えた人のCSIスコアは、業界平均より119ポイント少ない。顧客満足を確保するには顧客の期待に応え、さらにそれを上回ることができるかが大きく関わっている。サービスの水準が高くなるにつれ、顧客はより高い水準のサービスを当然のこととして期待するようになる。フィリピンの自動車ユーザーは時間に対してますます敏感になってきていることから、時間を有効に使うだけで効率良くアフターサービス業務を処理することが不可欠である。

また、顧客の約5人に1人(18%)がアフターサービスを正規販売店以外のアフターマーケット施設に依頼していた。アフターマーケット施設への顧客離れの主な理由は価格だが、顧客の期待を上回るサービスを行うことで、販売店は顧客離れの割合を最小限に抑えることができる。満足度が特に高かった顧客(CSIスコアが900ポイントより上)でアフターマーケット施設を利用した人はわずか12%だった。これに対して、満足度が著しく低い顧客(CSIスコアが760ポイントより下)ではその倍以上(25%)がアフターマーケット施設を利用していた。

<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

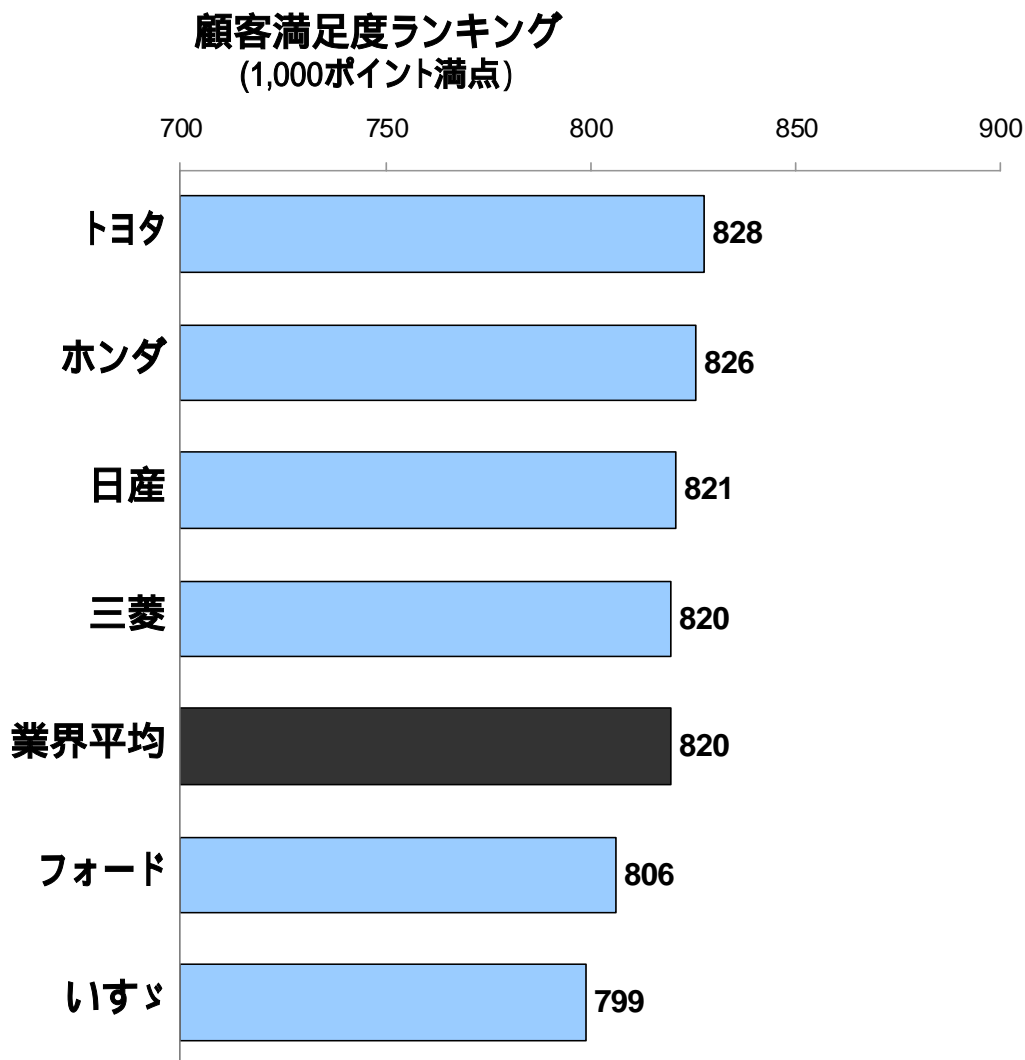
F A X： 03-3459-1810

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年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI)調査SM



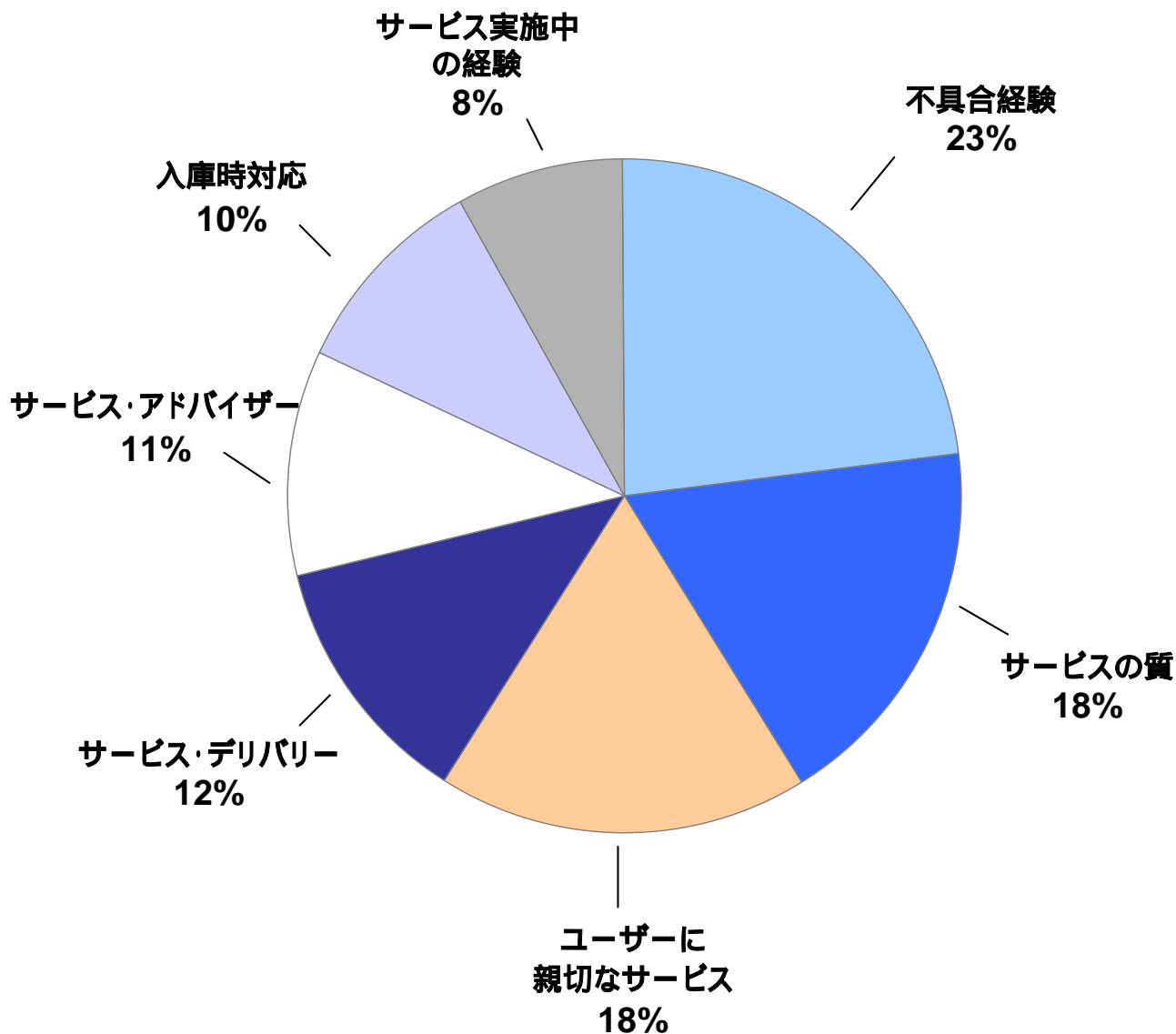
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年フィリピン自動車顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2004年フィリピン自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI)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年フィリピン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 アジア・パシフィック 2004年フィリピン自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。