

2004年12月17日

報道用資料**フィリピンのセールス満足度でホンダと三菱が同点首位****2004年フィリピン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: 東京都港区、代表取締役社長: 蓮見南海男、略称: J.D. パワー) は、2004年フィリピン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ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、フィリピンにおける新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。4回目となった今年は、新車を購入した1,200人以上から回答を得た。

フィリピンにおける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「セールス担当者」、「書類手続き」、「納車プロセス」、「納車タイミング」、「取引」、「販売店設備」となっている。

セールス・スタンダードの実施率が高いと満足度も高くなる

セールス満足度ランキングでは、ホンダと三菱が共に1,000ポイント満点中844ポイントを獲得し第1位になった。ホンダは6つのファクターのうち「販売店設備」、「取引」、「納車プロセス」の3ファクターでトップになった。前年から8ポイントスコアを伸ばしたホンダは5位から1位に躍進し、三菱は前年比3ポイント増で4位から首位に立った。三菱もまた「販売店設備」(ホンダと同スコア)、「セールス担当者」、「納車タイミング」の3ファクターでトップになっている。

フィリピンの新車購入者は納期に対して敏感であることが調査結果から明らかになった。約束した納期に車を受け取らなかった顧客は、業界平均より91ポイント少ないSSIスコアをつけており、さらに都合の悪い時に納車を仕方なく受け入れた顧客のSSIスコアは業界平均より51ポイント少ない。業界全体で新車の納車にかかる時間は改善しているが、納期に対する顧客の期待もまた高まっている。納期について「期待以上だった」と評価した顧客は前年の38%から6パーセント・ポイント減少し32%になった。その中で、ホンダと三菱の2社は納期に対する顧客の期待にうまく応えており、納期について「期待以上だった」と評価した顧客の比率が業界平均を上回っていた。

納車時のセールス・スタンダード（セールスの間または後に販売店が実施すべきプロセス）の実施率が高いほど、SSI スコアは高くなる。こうしたセールス・スタンダードの実施率は前年に比べて改善している。特に「外装・内装に汚れや傷の無い状態での納車」といったプロセスは、ほとんど全てのメーカーが実施している。その他、セールス満足度にプラスに影響するサービスには「来店した顧客を速やかに出迎える」、「試乗を勧める」、「顧客にプレッシャーや不都合を与えないセールス対応を行う」などがある。

また、新車購入時のセールスや納車に関しての満足度が非常に高い顧客は、同じメーカーに対する再購入意向や友人・知人への推奨意向が高いこともわかった。930 ポイントより多い SSI スコアをつけた満足度が非常に高い顧客では、ほぼ半分（49%）の人が「必ず同じメーカーの車を再購入する」と答えている。これに対して、770 ポイントより少ない SSI スコアをつけた満足度が非常に低い顧客で再購入意向を示した人は 26% に留まった。

<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（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

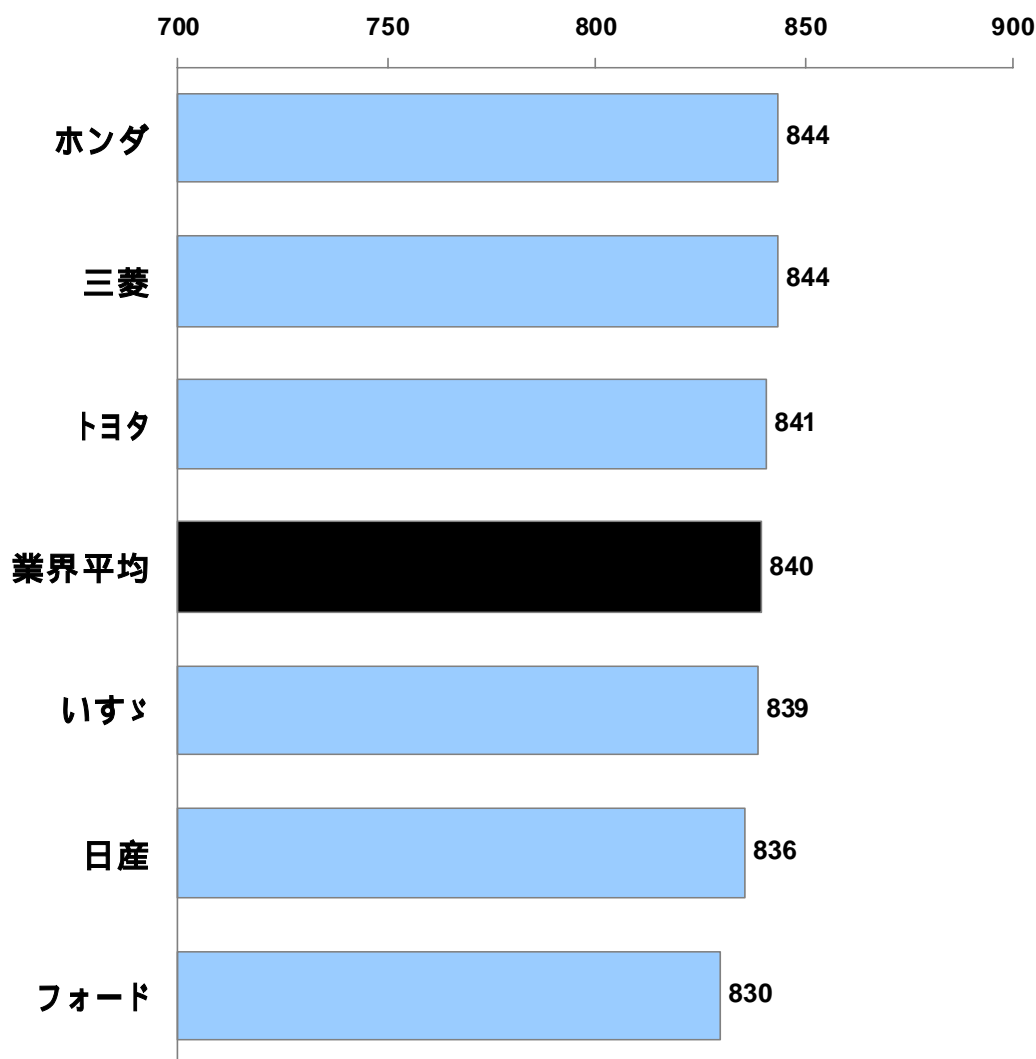
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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)



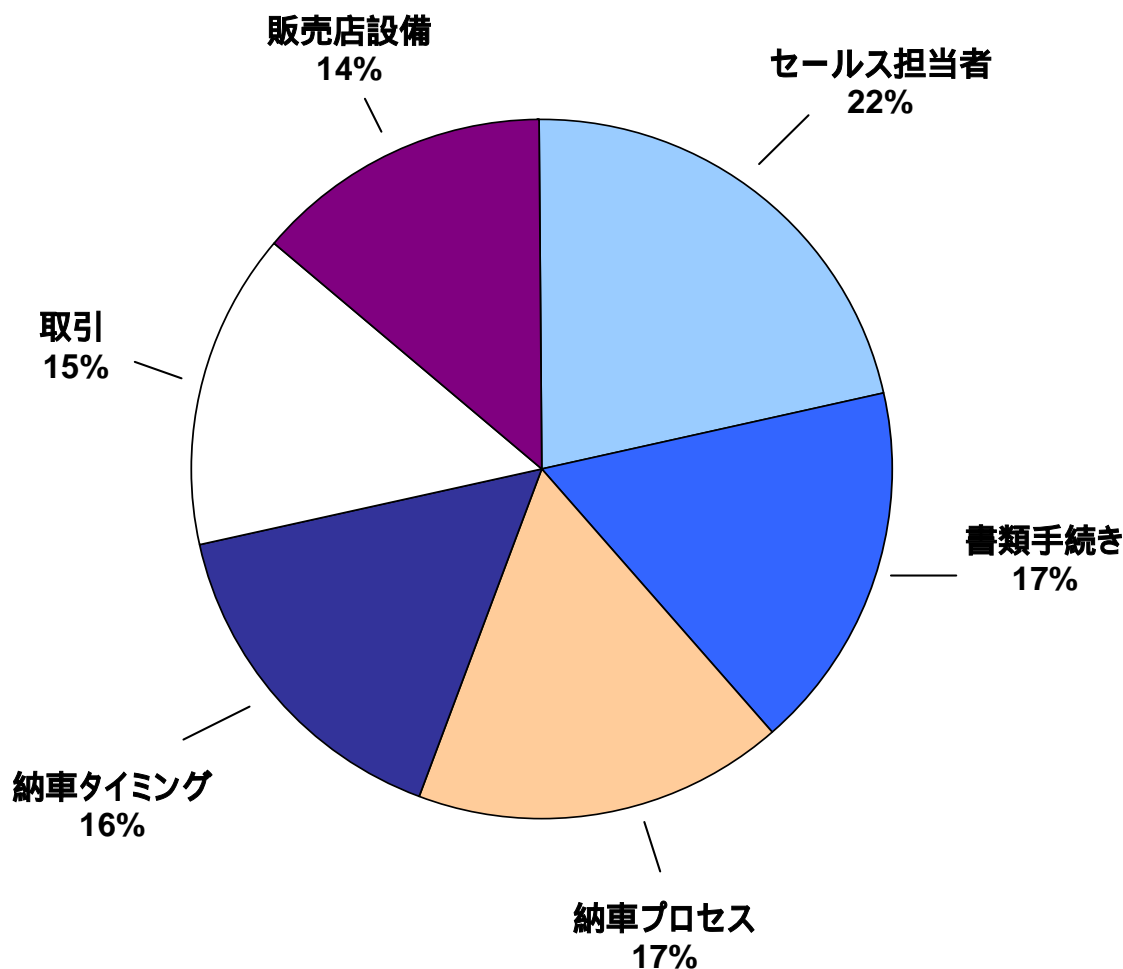
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年フィリピン自動車セールス満足度調査SM

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年フィリピン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年フィリピン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



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年フィリピン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年フィリピン自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。