

2004年10月29日

報道用資料**レクサスが台湾のアフターサービス顧客満足度で6年連続第1位****2004年台湾自動車顧客満足度(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年台湾自動車顧客満足度（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、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。7回目となった今年は、2002年7月から2003年6月までに新車を購入した2,600人以上から回答を得た。

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

サービス実施前後の連絡の有無が、満足度に大きく影響

顧客満足度ランキングでは、レクサスが1,000ポイント満点中865ポイントを獲得して6年連続で第1位になった。レクサスは7つのファクター全てでトップになっている。第2位には前年から3つ順位を上げてメルセデス・ベンツが入った。メルセデス・ベンツは前年比44ポイント増の851ポイントを獲得し、対象となった全ブランドの中で最もスコアが向上した。市場での競争が激化する中、高級車ブランドに関しては、上位2社のスコア差が前年の89ポイントからわずか14ポイントに縮まっている。特に、高級車セグメントではメーカー各社のアフターサービスの水準がますます上がっていることから、自社を明確に差別化することは極めて困難といえる。

第3位には836ポイントで昨年に引き続きBMWが入った。第4位には820ポイントでホンダがランクインし、大衆車ブランドのトップになった。ホンダは2002年に台湾で新たな販売店網を構築したばかりであり、それを考えればこの結果は注目に値する。以下、日産、トヨタ、フォードが続き、これら7社までが業界平均を上回っている。

また、実際にアフターサービスが実施される前と実施された後に販売店からの連絡があった顧客は、

販売店から連絡が無かった顧客よりも満足度が高いことが調査の結果からわかった。アフターサービスで販売店を訪れる前後に販売店から連絡を受けた顧客の5人中3人(61%)が、業界平均より22ポイント多いCSIスコアをつけている。これに対して、販売店の対応がアフターサービスに訪れたときだけに限られ、前後の連絡がなかった顧客はかなりの不満を抱えており、平均CSIスコアは業界平均より68ポイント少なかった。レクサスについては顧客の4分の3以上(77%)がアフターサービスの前後に販売店から連絡を受けている。このことからレクサスでは、アフターサービス全体できめ細かい対応を行っていることがわかる。

さらに、顧客の満足度とブランド・ロイヤルティや友人・知人への推奨意向の間には強い相関関係があることも明らかになっている。これはCSIスコアと保証期間後の同じ販売店の再利用意向との関係にはっきりと表れている。「保証期間後もアフターサービスを必ず同じ販売店で受ける」と答えた顧客の比率は、満足度が非常に低い顧客(700ポイントより低いスコア)では12%だったが、満足度が非常に高い顧客(900ポイントより高いスコア)ではその5倍以上の62%に増加した。

<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

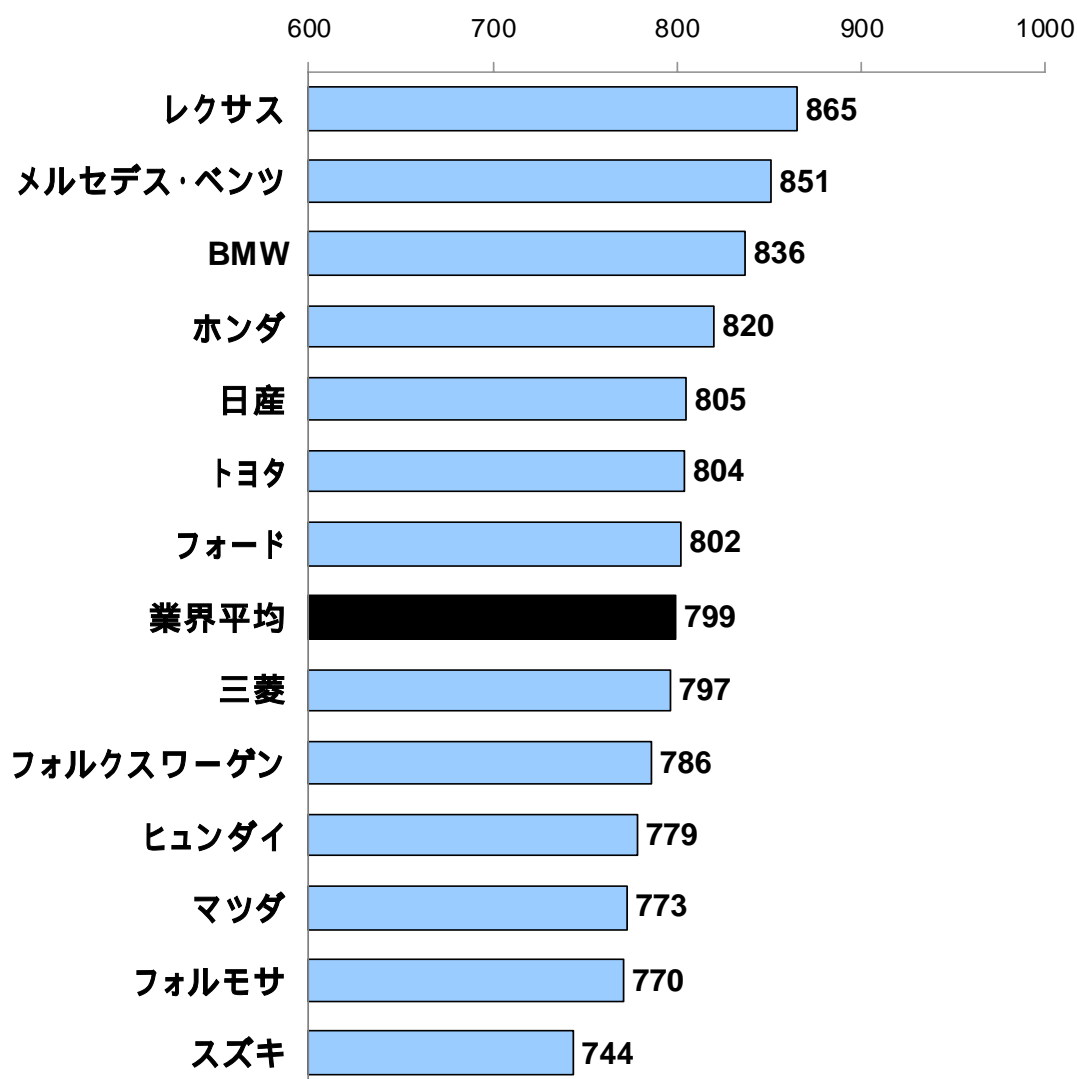
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年台湾自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度総合ランキング (1,000ポイント満点)



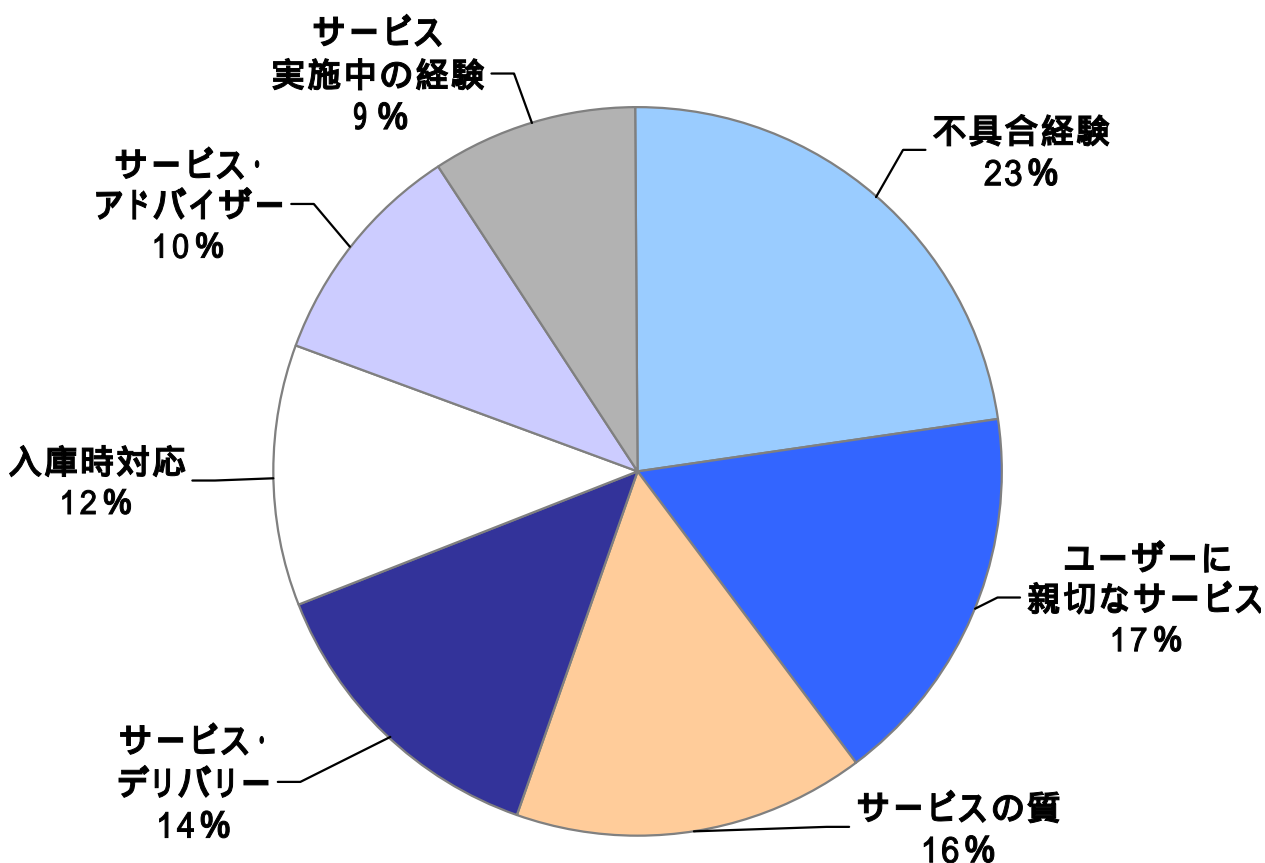
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年台湾自動車顧客満足度調査SM

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年台湾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年台湾自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 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年台湾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年台湾自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。