

2004年8月17日

報道用資料**レクサス、台湾のセールス満足度で5年連続第1位****2004年台湾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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー)は、2004年台湾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ヶ月を経過した車の所有者を対象に、台湾における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。6回目の実施となる今年は、3,144人から回答を得た。

台湾の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、重要度順に「セールス担当者」、「納車プロセス」、「取引」、「販売店設備」、「納車タイミング」、「書類手続き」となっている。

業界全体でセールス満足度が向上

セールス満足度ランキングでは、レクサスが5年連続で第1位となった。レクサスは1,000ポイント満点中858ポイントを獲得し、6つのファクター全てでトップとなった。以下、第2位にメルセデス・ベンツ、第3位にホンダ、第4位にBMW、第5位にトヨタがそれぞれ入り、これら5社までが業界平均を上回っている。

2002年に台湾で自社による生産、販売、アフターサービス業務を開始したホンダは、大衆車ブランドでは最高の823ポイントをマークした。ホンダは特に「販売店設備」、「セールス担当者」、「書類手続き」、「納車タイミング」、「納車プロセス」での評価が高かった。

業界全体のスコアは前年から13ポイント改善し、顧客の販売店に対するセールス満足度が向上していることが確認された。ディーラー・セールス・スタンダードの数が増え、問題の発生が減り、販売店でセールス時に受けるプレッシャーの度合いが弱まっていることなどがその要因として挙げられる。

また、プレッシャーを経験しなかった顧客の満足度は業界平均を上回っていた。今年、「セールス

時にプレッシャーを受けた」と回答した新車購入者の割合は43%で、前年の50%から減少している。依然として「その日のうちに車を購入するようプレッシャーをかけられた」といった種類のプレッシャーが最も多く、約4人に1人が経験していた。

レクサスの販売店は、顧客が気持ち良く車を購入できる環境を作り上げることに成功しているといえる。プレッシャーを与えない環境を販売店が提供できているかという点で、レクサスの90%近くの顧客が「満足」または「非常に満足」と答えており、対象となった全ブランドの中で最も評価が高かった。

またセールス満足度が高いほど、顧客の同一メーカーに対する推奨意向や再購入意向が高いこともわかった。非常に満足度が高い顧客(900ポイントより高いスコア)では、45%が「友人・知人にブランドを推奨する」と回答していた。これに対して、満足度の低い顧客(700ポイントより低いスコア)で推奨意向を示した人はわずか16%にすぎなかった。

<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(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

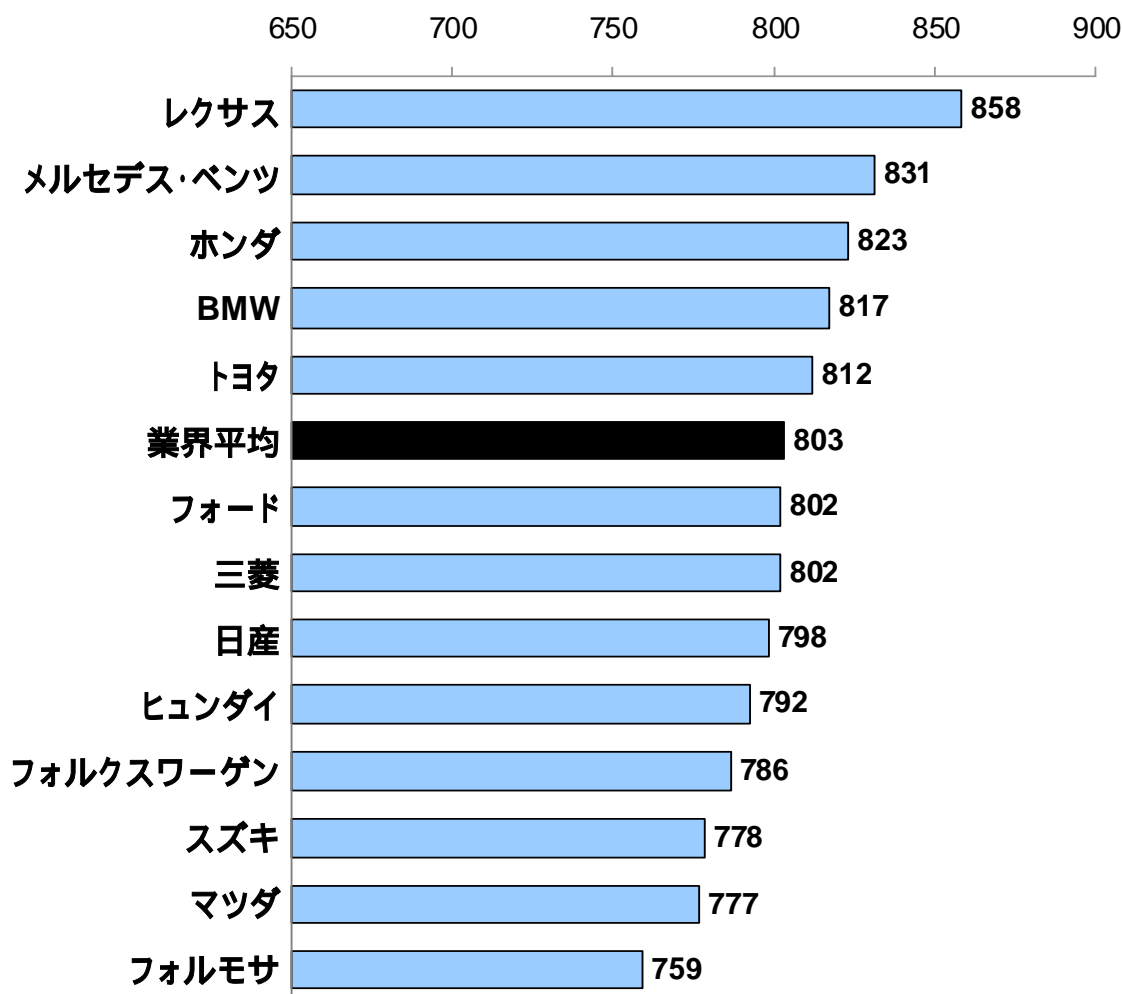
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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)



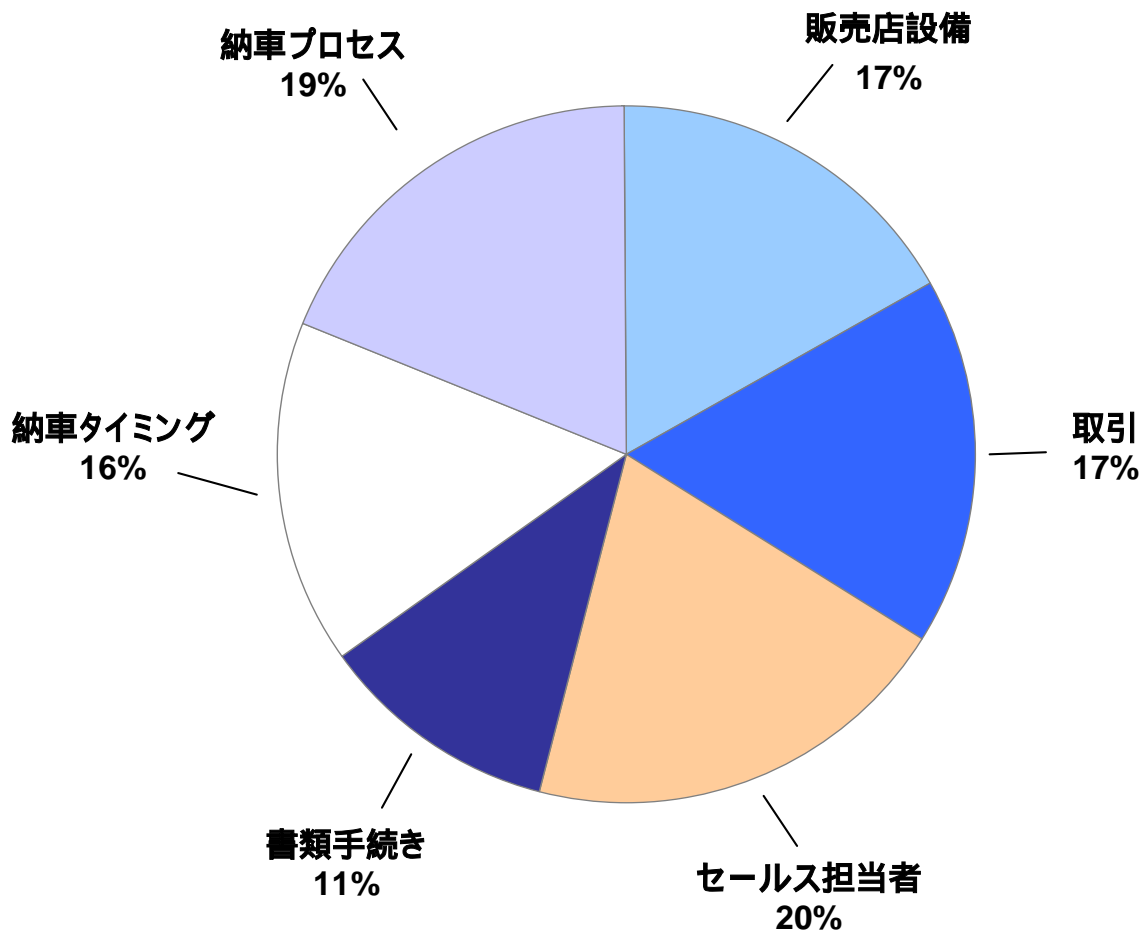
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年台湾自動車セールス満足度調査SM

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年台湾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年台湾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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年台湾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年台湾自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。