

2004年8月16日

報道用資料**フォード、タイのアフターサービス顧客満足度で第1位****2004年タイ自動車顧客満足度(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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー)は、2004年タイ自動車顧客満足度(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。5回目となった今年は、2002年8月から2003年4月までに新車を購入した2,500人以上から回答を得た。

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

販売台数急増の中、アフターサービスの効率化が今後の課題

顧客満足度ランキングでは、フォードが1,000ポイント満点中821ポイントを獲得し、前年の第3位から順位を上げ首位に立った。フォードは7つのファクターのうち6つでトップのスコアをマークしており、「入庫時対応」、「サービス・アドバイザー」、「サービス・デリバリー」、「サービスの質」で前年よりスコアを伸ばしている。これら4つのファクターは合わせると総合満足度の60%以上を占める。このような改善は、フォードが顧客満足度向上のため熱心に取り組んできたことを明確に示すものである。

今年、調査対象となった10ブランドのうち5社が業界平均を上回った。第2位には809ポイントでいすゞが入り、第3位には806ポイントの同点でマツダ、日産、トヨタが並んだ。

今回の調査では、優れたアフターサービスを確実にいながら、新車販売の急増にどう対処していくかが多くのブランドで課題となっていることが明らかになった。特に販売台数の多いブランドでこうした問題が生じている。

タイ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いる。そのため、顧客にできるだけ不便を感じさせないようにしながら時間を効率良く使ってアフターサービス業務を処理することが重要である。だが車の販売台数が増えたことから、販売店でのアフターサービスの在庫手続き、サービスにかかる時間（当日返却車両分）、料金の支払いから車の引き渡しまでにかかる時間は、以前に比べて概して長くなっていた。

業界全体で満足度が最も低下していたファクターは「不具合経験」で、10ブランド中7社のスコアが減少していた。このように当調査によって新車購入後12～18ヶ月経過した車のユーザーによる「不具合経験」での低い評価が明らかになった訳だが、購入後2～6ヶ月経過した顧客に車両品質を評価してもらった「2003年タイ自動車初期品質調査（IQS）」の結果でも同じような傾向が示されている。

<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

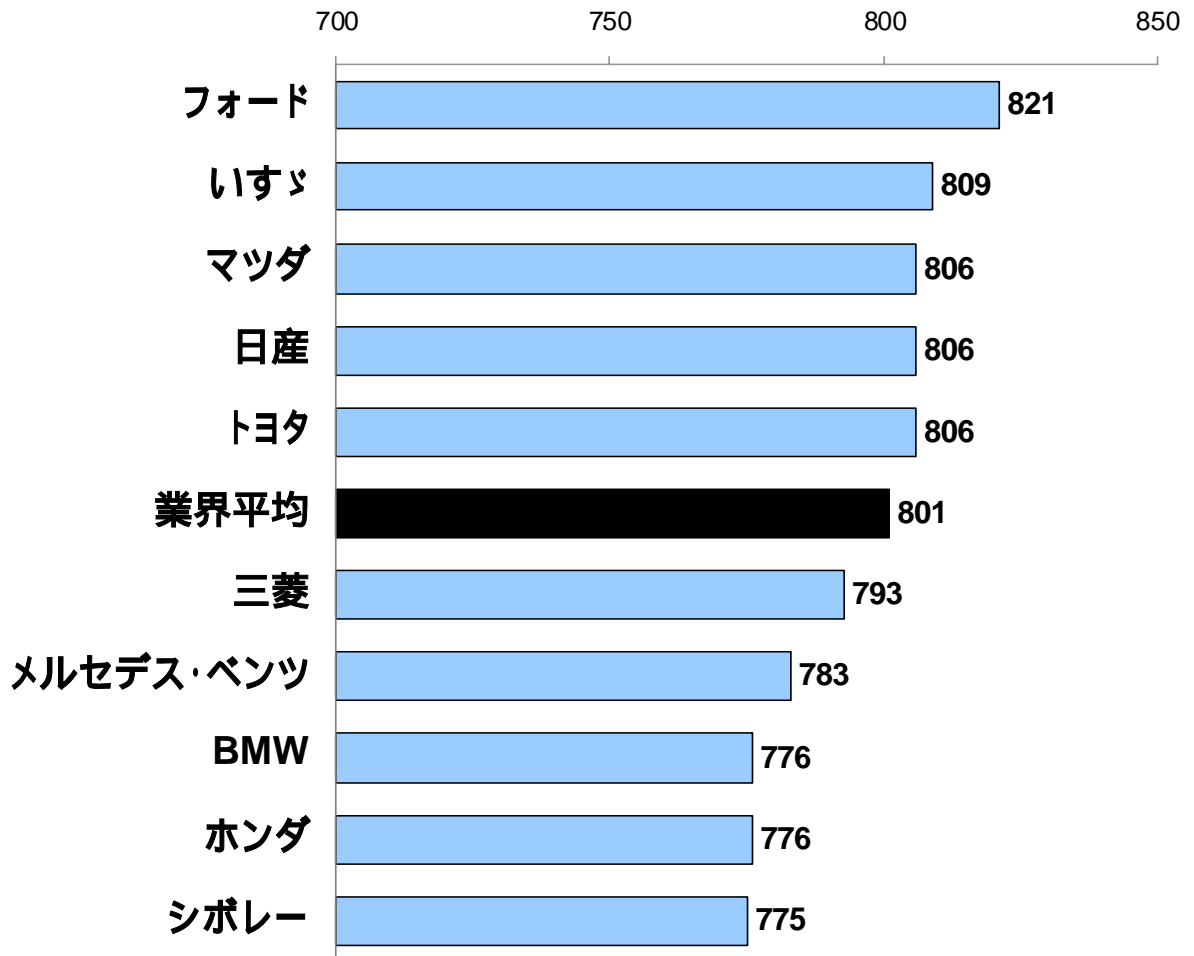
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2004年タイ自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



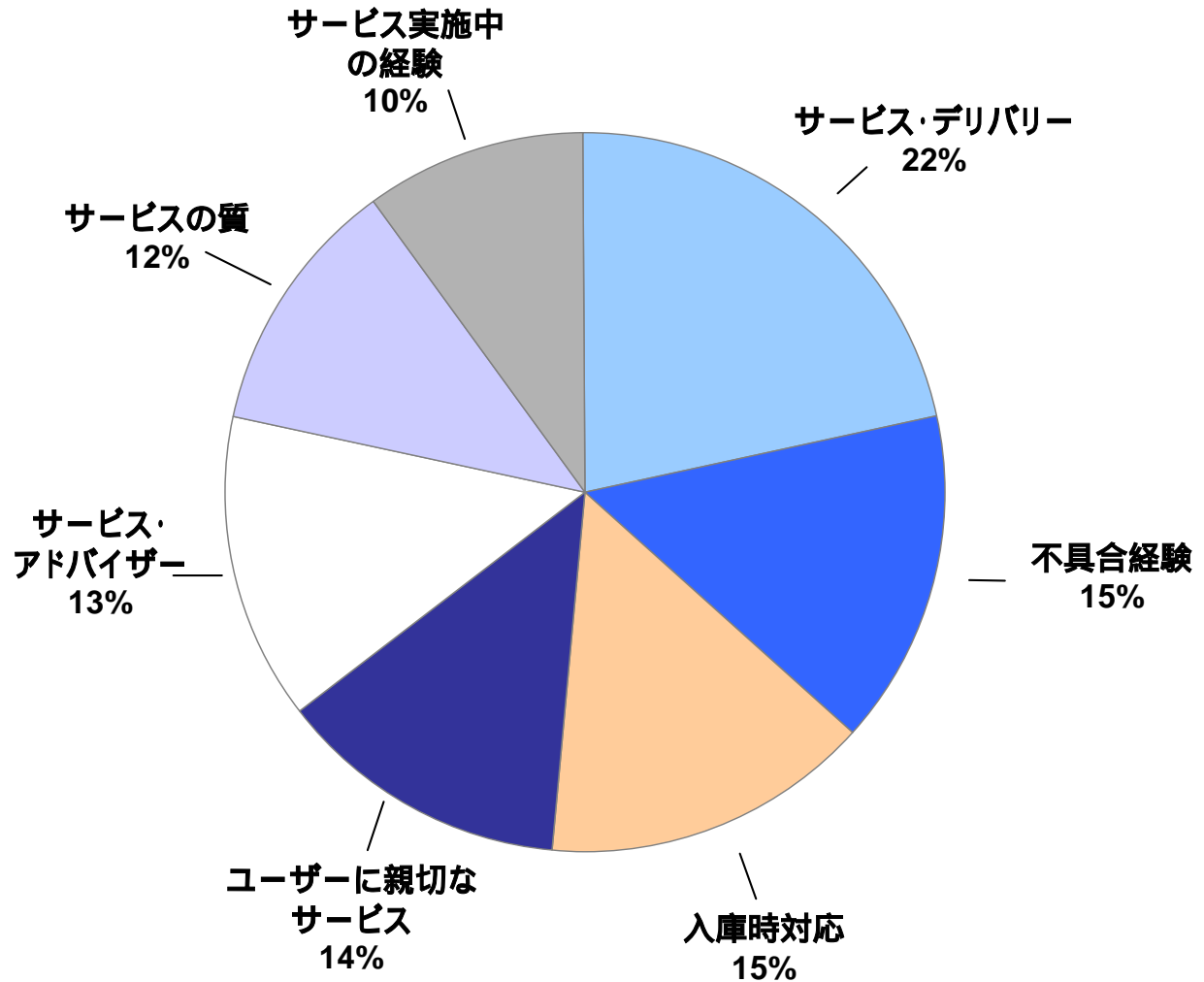
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年タイ自動車顧客満足度調査SM

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年タイ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年タイ自動車顧客満足度 (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年タイ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年タイ自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。