

2004年9月16日

報道用資料**メルセデス・ベンツ、タイのセールス満足度で第1位****2004年タイ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、蓮見南海男社長、略称J.D. パワー）は、2004年タイ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ヶ月経過した車の所有者を対象に、タイ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。5回目となった今年は、2,400人以上から回答を得た。

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

納車に関する期待に応えることが課題

セールス満足度ランキングでは、メルセデス・ベンツが1,000ポイント満点中835ポイントを獲得し、前年から4つ順位を上げて第1位になった。メルセデス・ベンツは6つのファクターのうち「販売店設備」、「取引」、「書類手続き」、「納車プロセス」の4ファクターでトップになった。特に「納車プロセス」では業界平均を26ポイントも上回る非常に高いスコアをマークし、これが今回ランキングトップとなった主な要因である。第2位には828ポイントでマツダが入り、第3位には前年から1つ順位を上げてフォードが入った。

タイ市場の競争が激化するにつれ、納車に関する顧客の期待が高まっている。納車にかかる時間と納車時に提供されるサービスの両方で顧客の要望は年々変化してきている。

納車タイミングについての顧客の評価は前年より低下したが、実際に納車までにかかる日数は平均で2.0日改善している。納車タイミングが「期待以上だった」と回答した人の割合が前年に比べて13%減少した事実が示すように、こうした矛盾は、納車タイミングに関する顧客の期待が高くなったことが大きな要因になっている。また、顧客満足を得るには約束した納車日を守る事が不可欠になってきた。約束した期日に車が納車されなかったことによって生じる不満は非常に大きい。このことは、顧客の期待通りのタイミング、あるいは期待を上回るタイミングで納車することも重要

なことだが、顧客と約束した日に納車することも重視しなくてはならないことを示している。

一方、納車時のセールス・スタンダード（納車時に実施されるべき 14 項目のサービス）に対しても顧客の期待は大きくなっている。業界平均以上の SSI スコアを獲得するのに必要な最小限のセールス・スタンダードの数は、2002 年の 11 項目から 13 項目に増えた。さらに、最小限必要な 13 項目が満たされなかった場合に生じる不満は大きく、実施されたセールス・スタンダードが 12 項目以下だった顧客は、前年に比べて業界平均より 12 ポイント以上少ないスコアをつけていた。ランキングトップになったメルセデス・ベンツは 13 項目のセールス・スタンダードについての平均実施率も対象ブランド中、最も高かった。

<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

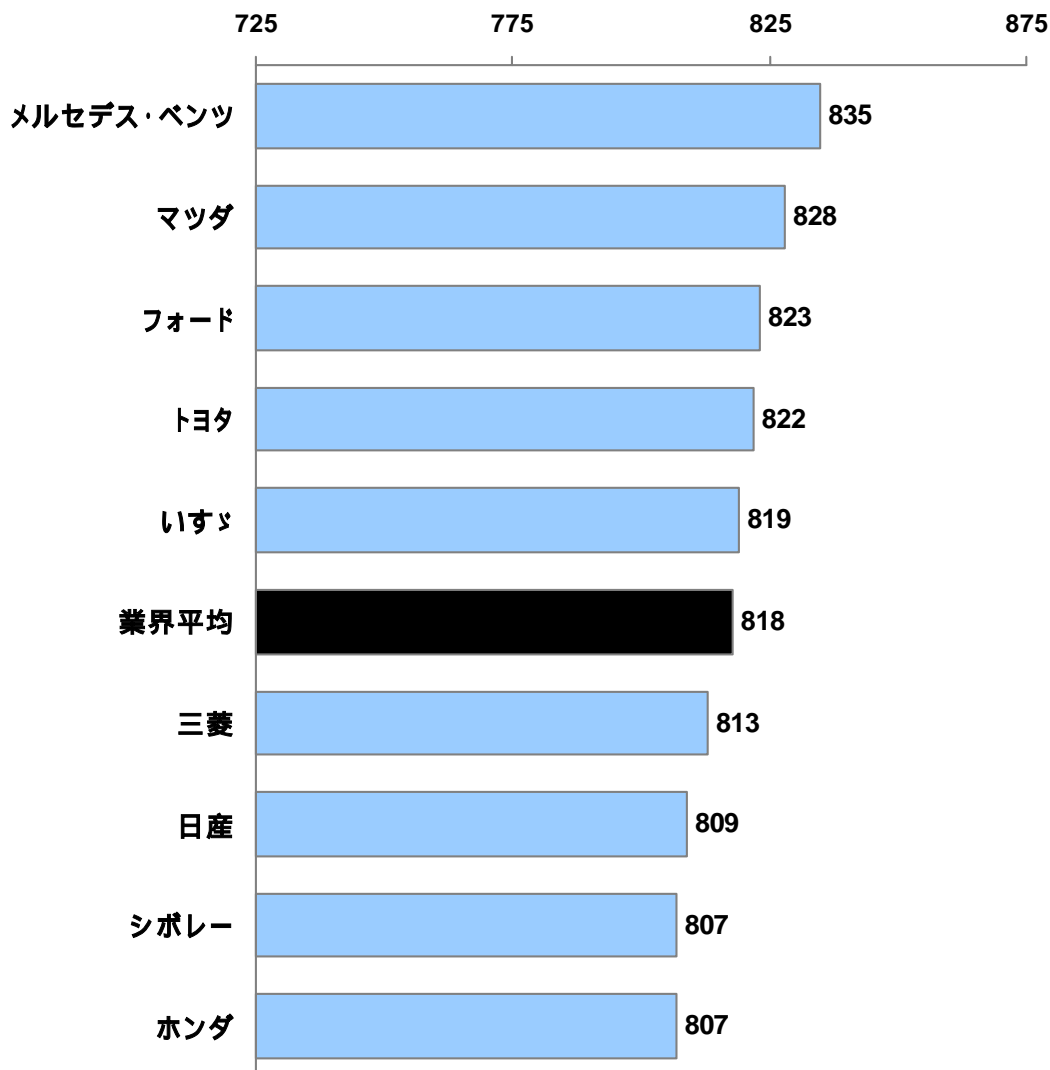
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年タイ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)



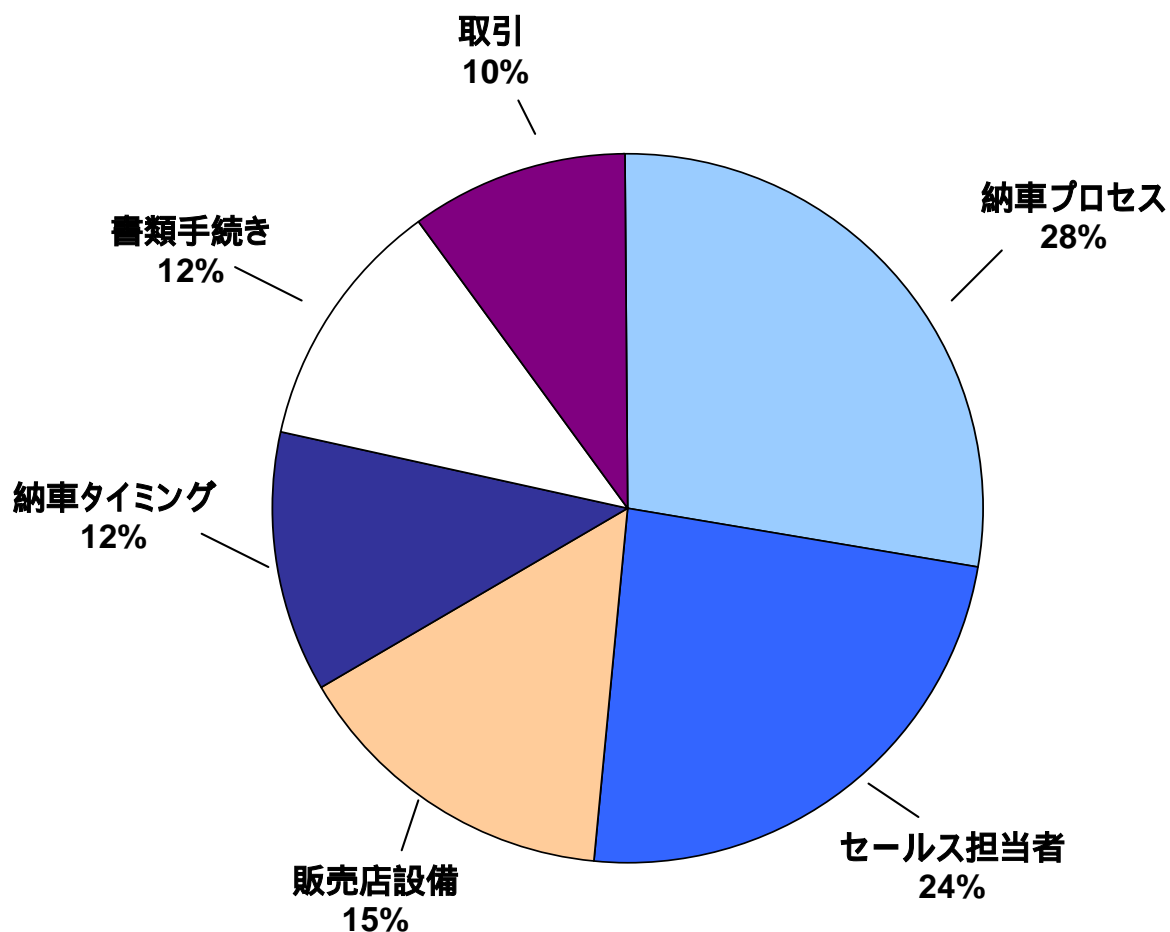
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年タイ自動車セールス満足度調査SM

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年タイ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年タイ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年タイ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年タイ自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。