

2004年4月26日

報道用資料**英国の自動車顧客満足度、レクサスが第1位、シュコダが第2位****2004年英国自動車顧客満足度(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年英国自動車顧客満足度(Customer Satisfaction Index、略称CSI)調査の結果を発表した。

当調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの本社J.D. パワー・アンド・アソシエイツの欧州事務所(在英国)が英国自動車雑誌『ホワットカー?(What Car?)』と合同で実施したものである。(『ホワットカー?』-1973年創刊。月間120万部。「車購入者のバイブル」と呼ばれている。)

調査開始以来11回目となる今年は、2001年9月から2002年8月までに英国で自動車(登録番号が「51」または「02」で始まる車)を購入して2年程度経過した消費者を対象とし、23,000人以上から回答を得た。33ブランド・120モデルについて顧客の満足度を構成する4つのファクターに関する77項目を評価してもらった。4つのファクターは次の通りである(カッコ内は満足度における構成比)。

- * 品質と信頼性(41%)
- * 車の魅力(26%) — 性能、デザイン、快適性、機能など
- * 維持費(18%) — 燃費、保険、点検整備/修理費用など
- * アフターサービス(16%)

日本メーカー、満足度で欧州メーカーを依然リード

ブランド別の総合満足度ランキングでは、レクサスが4年連続で第1位になった。レクサスはこれまでの11年間の調査の中で最高のスコアである878ポイント(前年比17ポイント増)を獲得した。第2位には昨年から2つランクアップして、チェコのメーカー、シュコダが852ポイント(前年比16ポイント増)で入った。第3位には今年の調査で最もスコアを伸ばしたマツダが845ポイント(前年比38ポイント増)でランクインした。

業界全体の顧客満足度は昨年より3ポイント上昇していた。依然として日本ブランドの満足度が欧州や米国ブランドより全般に高かった。また上位20モデルのうち14モデルが日本車で、ホンダ・ジャズが最も満足度の高いモデルだった。

今回初めてミニが調査の対象となったが、多くの欧州ブランドは日本勢に大きく差をつけられている。

英国メーカーのボクソールが唯一、この傾向に反して健闘している。英国で2番目の規模を持つボクソールは2001年以来、業界平均よりも3倍の速さで改善が進んでおり、2001年からの改善率では調査対象となったブランド中で最も高かった。

レクサスの好成績が相変わらず目立つ一方、ランキング上位にシュコダが入ったことは10年前の同社のイメージからすれば驚くべきことだ。しかし、一部の欧州ブランドについては期待にそぐわない結果が出た。これらのブランドが日本ブランドの満足度水準に届くにはまだ多くの努力を要するだろう。

顧客満足度を構成する4つのファクターについては、「品質と信頼性」に対する顧客の評価が2001年以来初めて減少する結果となった(5ポイント減)。これについて『ホワットカー? (What Car?)』誌では「どのモデルの調査結果もユーザーの評価によるものだ。ユーザーが以前に比べて車の品質と信頼性を低く評価していることは憂慮すべきことである。メーカーは顧客の期待に応えるために、このような顧客の評価の変化を真剣に受け止めるべきである」とコメントしている。

その他の3つのファクターに対する評価は、昨年の調査と比較して「車の魅力」が8ポイント、「維持費」と「アフターサービス」が7ポイント、それぞれ増加していた。

当調査は、自動車メーカー各社が高い顧客満足度を実現する一助になることを、また同時に消費者にできるだけ多くの車について信頼できる正確な情報を提供することを目的としている。

<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>

<本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 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町10-16 マイアーク日本橋ビル(〒103-0006)

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

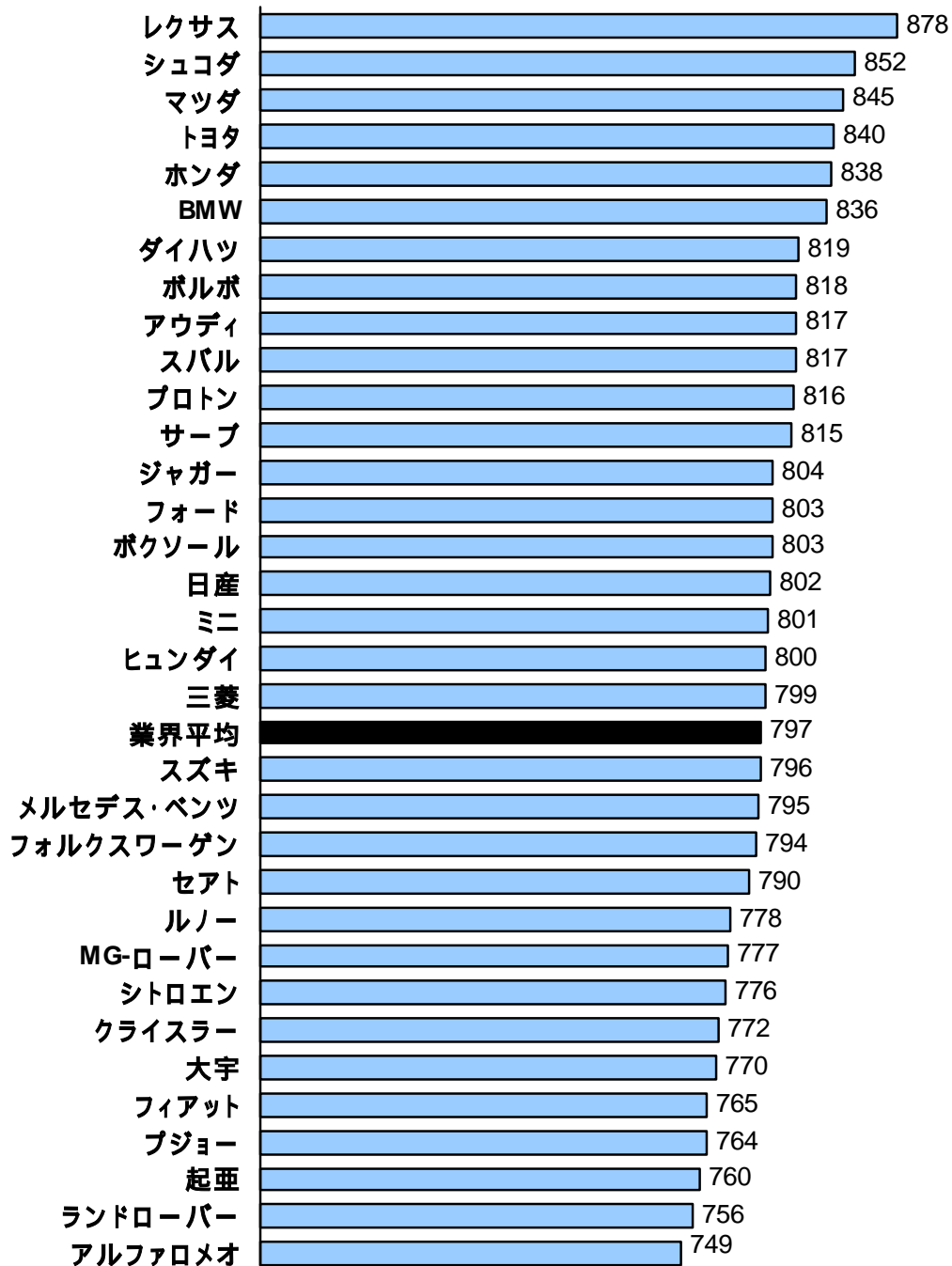
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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な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・アンド・アソシエイツ 2004年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) いすゞ、ジープ、ボルシェ、スマートは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

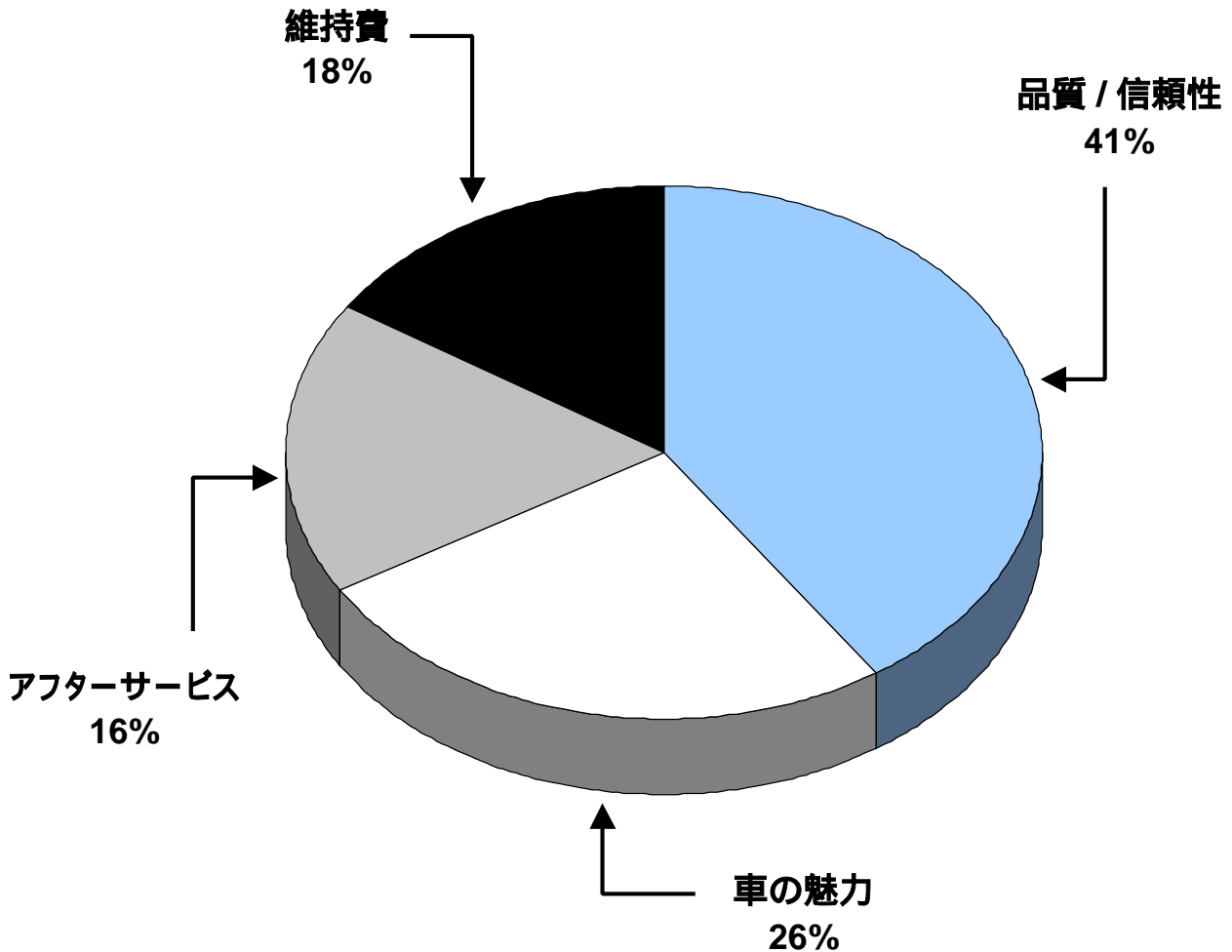
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年英国自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2004年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年英国自動車顧客満足度(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・アンド・アソシエイツ 2004年英国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・アンド・アソシエイツ 2004年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。