

2004年12月2日

報道用資料**低金利と積極的な融資によって、より高価格の車を購入****2004年米国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、代表取締役社長: 蓮見南海男、略称: J.D. パワー) は、2004年米国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、新車購入時の販売店対応に関する顧客の満足度を総合的に分析するものである。18回目となる今年の調査は2004年8月から9月にかけて実施され、新車購入者とリース利用者 39,335人から回答を得た。

ジャガーとレクサス、米国セールス満足度で第1位

新車の平均購入価格が前年に比べて上昇しているにもかかわらず、販売店の車両価格に対する顧客の満足度は向上していることが、調査結果から明らかになった。これは、主に金利の低下と積極的な融資インセンティブに起因している。

今年の新車の平均購入価格は、前年の25,500ドルから26,000ドルに上昇しているにもかかわらず、自動車ローンの平均金利は前年の4.8%から4.5%に下がっている。主に米国ブランドが提供しているゼロ金利ローンが引き続き自動車業界に重要な影響を及ぼしている。新車購入者のうちゼロ金利ローンを利用した人は前年の9%から11%に増加し、ローン期間も平均で58ヶ月から59ヶ月へと伸びた。低金利ローンの利用が可能になったことで、消費者の新車購入時の支払い方法に変化が起きている。金利が低く支払いに余裕がある間は、消費者がより高価な車を購入したがる傾向が見られる。

さらに、納車に対する顧客の満足度が低下したことが調査結果から明らかになった。なかでも、納車時の車のきれいさ、納車の早さ、セールス担当者による車の装備品についての説明時間の点で顧客の評価が低下している。顧客は、新車が清潔かつ良い状態で納車されることは当たり前のこととして期待しているが、必ずしもそうであるとは限らない。販売店の粗利益が減少した場合、何としても車を売らなければならないという大きなプレッシャーがセールス担当者にかかり、その結果、納車をないがしろにすることが多々ある。通常納車がセールス担当者にとって顧客に接する最後の機会になるため、こうしたことは販売店のセールス満足度に著しい影響を与える可能性がある。

セールス満足度ランキングでは、ジャガーとレクサスが、前年から大幅に満足度を向上させて同スコアで第1位になった。両社はともに販売店設備と価格面で最も大きな改善がみられた。ジャガーは前年からSSIスコアを24ポイント上げ、特にセールス担当者に関して顧客から高い評価を受けている。一方、レクサスはスコアを14ポイント上げて、販売店設備と納車でトップに立った。

前年に比べてセールス満足度が最も向上したブランドはハマーで、スコアを29ポイント伸ばした。2003年にH2で主流市場に参入したハマーはそれまでの経験を活かし、新ブランドが通常直面する問題にうまく対処しているように見受けられる。例えば、メーカー希望小売価格以上の価格で車を販売することが可能だったにもかかわらず、ハマーの販売店は前年に比べて価格を下げた。またハマーは在庫の品揃えについても満足度が非常に高かった。

<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（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

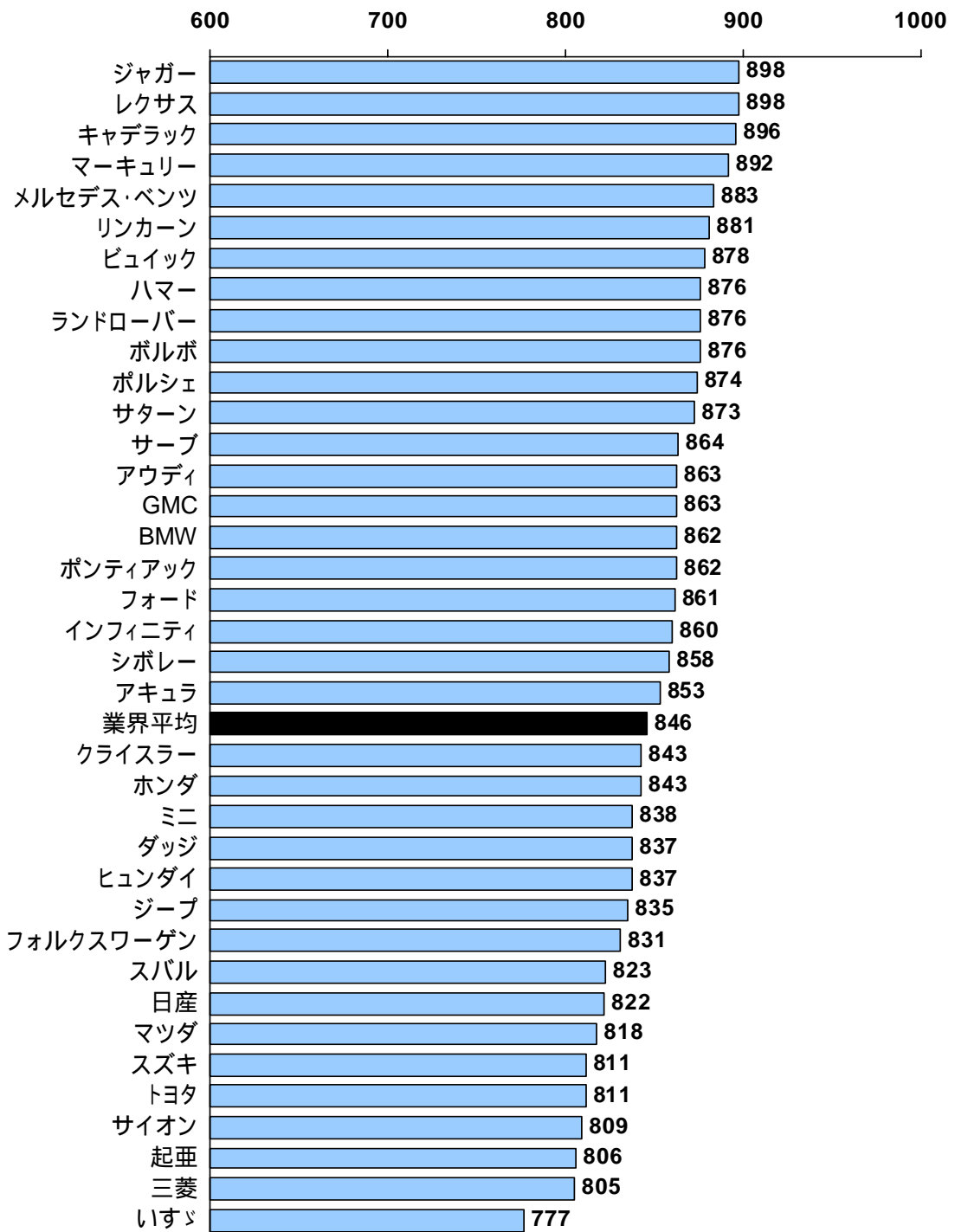
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2004年米国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・アンド・アソシエイツ 2004年米国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・アンド・アソシエイツ 2004年米国自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。