

2005年3月8日

報道用資料**ビュイックが中国の販売店アフターサービス顧客満足度で第1位****2004年中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年中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、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)に関する顧客満足度を調べるものである。

中国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「不具合経験」、「ユーザーに親切なサービス」、「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)」、「サービスの質」、「サービス実施中の経験」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」となっている。重要度は回答に基づいて算出するため、中国の自動車ユーザーが販売店のアフターサービス対応において何を最も重視しているかを知ることができる。総合満足度は1,000ポイント満点で算出され、スコアが高いほど満足度は高い。

今回の調査は2004年3月から5月にかけて面接調査を実施し、3,208人から回答を得た。調査対象メーカーは24社で、中国で新車を販売しているほぼ全てのメーカーが対象となっている。なお、J.D. パワーでは当調査を2001年から年1回の割合で独自に実施してきたが、結果を公表するのは今回が初めてである。

中国の自動車販売店、「1回で修理を完了」の面で大きく改善

顧客満足度ランキングでは、ビュイックが812ポイントを獲得して第1位になった。ビュイックは「サービス実施中の経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」でトップのスコアを得ている。第2位にはホンダが1位と2ポイント差の810ポイントで入り、「サービス・デリバリー」と「不具合経験」で高い評価を受けた。第3位は805ポイントのアウディで、「サービス・アドバイザー」と「不具合経験」のスコアが高い。

中国では全般的に「入庫時対応」、「サービスの質」、「サービス・アドバイザー」に関する満足度が高いことが調査結果からわかった。さらに、一発修理、適正なサービス料金の提示、事前のサ

ービス内容説明といったサービス・スタンダードを実施している販売店ほど満足度が高い。

今回の調査では、優れたアフターサービスの基本である一発修理で特に改善がみられた。一発修理の比率は2002年では75%、2003年では84%だったが、今回は85%に増加した。1回で修理が完了した顧客では、32%が「車の保証期間中は、また必ず同じ販売店でアフターサービスを受ける」と答えている。しかし1回で修理が完了しなかった顧客になると、この比率はわずか17%まで減少する。ユーザーは、保証期間中には販売店でアフターサービスを受ける傾向が強く、そのため、最初の来店時に顧客に対して確実に良い印象を与えることが、顧客のロイヤルティを築くうえで非常に重要である。新車販売の利幅が減少し、正規販売店以外のアフターサービス施設との競争が激化する中、顧客の期待を上回るアフターサービスを提供することによって、アフターサービス・ビジネスのシェアをできるだけ大きくすることが販売店と自動車メーカーの双方にとっての急務といえる。

調査では、自動車ユーザーの約35%が正規販売店以外のアフターサービス施設を利用していたことが明らかになった。その主な理由には「便利な場所にある」、「低価格」、「サービスにかかる時間が短い」、「都合の良い時間にサービスが受けられる」などが挙げられた。

中国では初めて新車を購入した人の数が激増し、それに伴って運転経験の少ないドライバーの比率が上昇している。そのため、2003年に比べてアフターサービス満足度が業界全体で低下した。経験の浅い自動車ユーザーは、アフターサービスに対する期待が比較的高い傾向にある。このような顧客に対して、販売店としてはどのようなサービスが期待できるのかということ事前に伝えることにより、満足度の向上とロイヤルティの醸成に努めなくてはならない。

<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

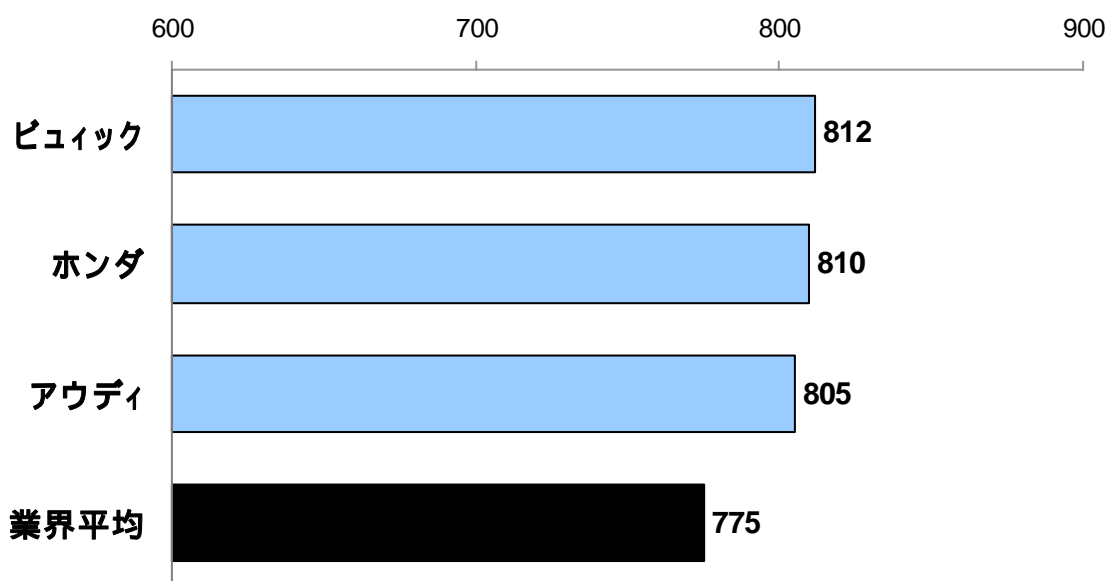
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2004年中国自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度ランキング トップ3ブランド (1,000ポイント満点)



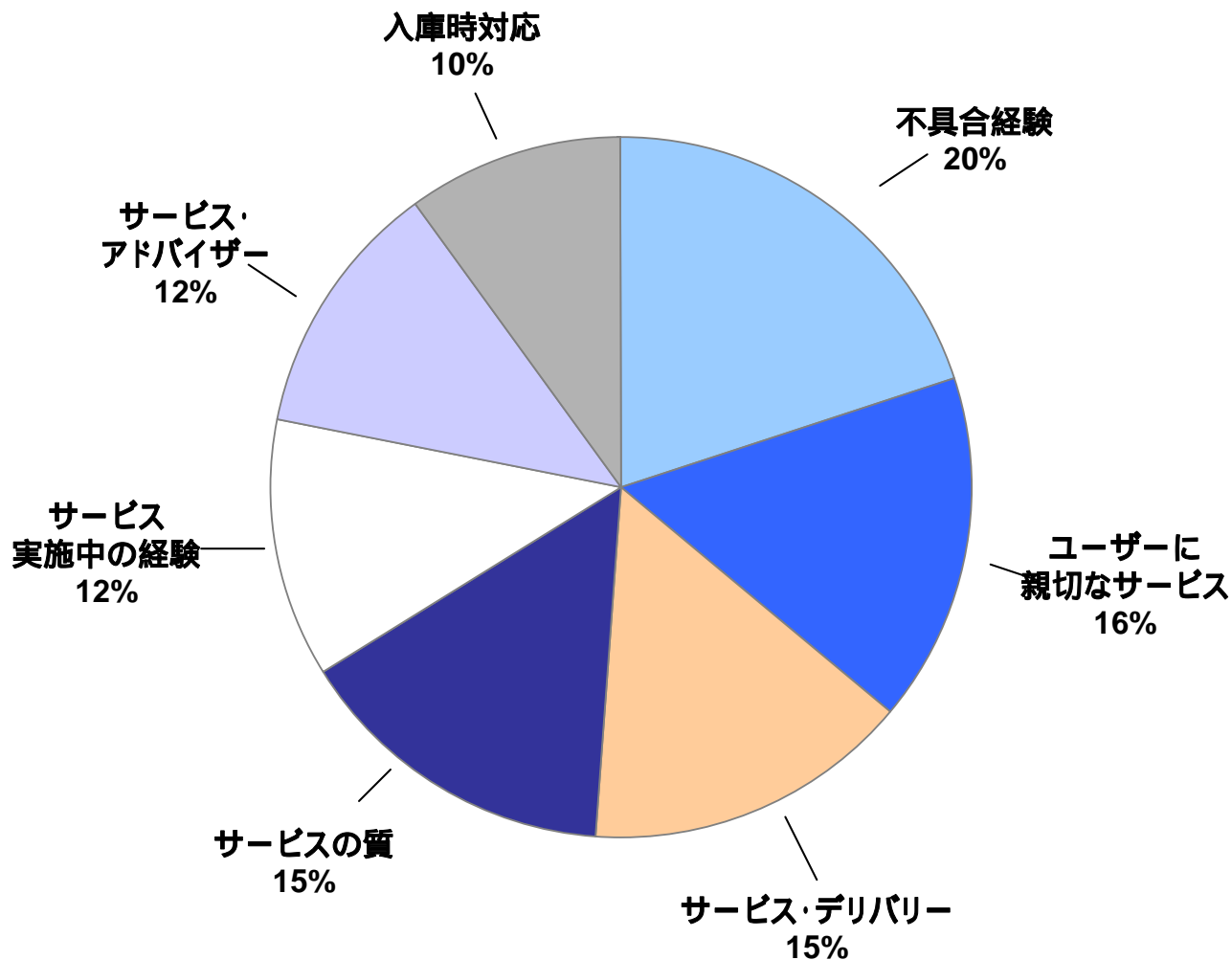
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中国自動車顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2004年中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 アジア・パシフィック 2004年中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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中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 アジア・パシフィック 2004年中国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。