

2005年3月8日

報道用資料**J.D. パワー、中国の自動車に関する4つの顧客満足度調査の結果をリリース**

J.D. パワーは、日本、アジア、米国、欧州等の各国において、自動車業界を始めとする様々な業界で自主企画による顧客満足度調査を実施し、“Voice of the Customer”（VOC：顧客の声）に基づく調査結果を公表している。各業界・企業に対しては、調査結果を“Actionable Information（有益で価値の高い情報）”に変換し提供して、顧客志向の経営を支援し企業価値の向上に貢献している。また、消費者には、商品やサービスを判断する際の有益な情報として調査結果を提供している。

現在急速に成長を続けている中国自動車業界では、毎年多くのメーカーが新車を市場投入し、競争はますます激化している。中国国内および海外の各メーカーにとっては、車の品質や販売店のサービスに対する顧客の期待や満足感を把握することが必要不可欠といえる。J.D. パワーは中国自動車業界においても2000年より調査を実施しているが、今回、日本と中国で同時に、下記の4つの調査の結果を公表する。（各調査の結果は個別にプレスリリースする。）

<車の品質に関する調査>**2004年中国自動車初期品質調査(IQS)**

新車購入後2～6ヶ月間が経過した車の品質に対して不満と感じた項目をユーザーに指摘してもらう調査。車両性能分野別に9つのカテゴリーに分類される135項目に関するユーザー不満を、メーカー別/モデル別に100台当たりの不具合指摘件数として算出する。

2004年中国自動車商品性評価(APEAL)調査

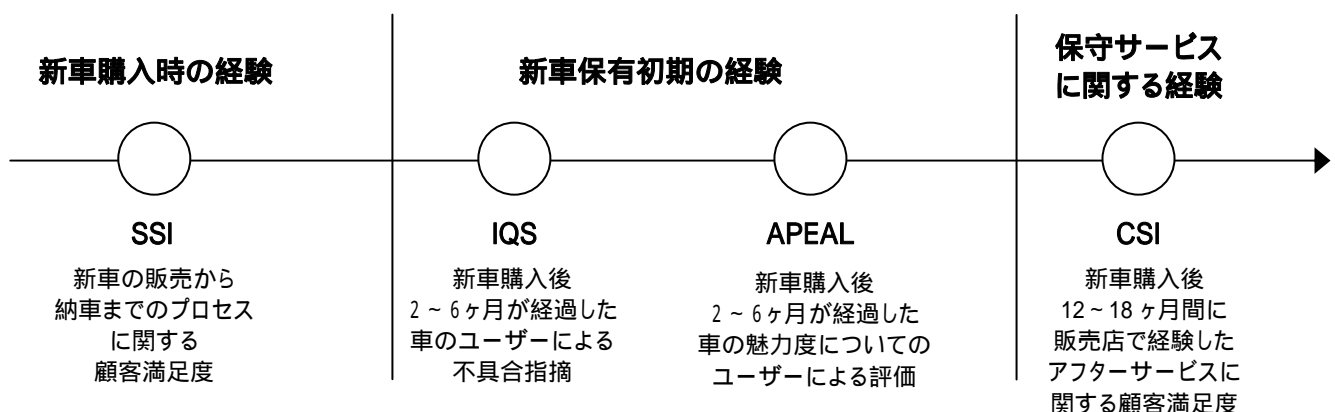
新車購入後2～6ヶ月が経過した車の商品性魅力度を、性能や装備品、デザインに関する8つのカテゴリーに分類される115項目についてユーザーに評価してもらう調査。

<販売店のサービスに関する調査>**2004年中国自動車セールス満足度(SSI)調査**

新車購入後2～6ヶ月が経過した車の個人ユーザーを対象に、中国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査。

2004年中国自動車顧客満足度(CSI)調査

新車購入後12～18ヶ月が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査。

**<お問合わせ先>**

(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
電話：03-3459-1865 F A X：03-3459-1810 e-mail：mkawano@jdpower.co.jp