

2005年3月8日

報道用資料**アウディ、中国の自動車セールス満足度で第1位****2004年中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年中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、新車購入時から2~6ヶ月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べるものである。

中国の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、重要度順に「納車プロセス」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「納車タイミング」、「取引」、「書類手続き」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セール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、4,576人の新車購入者から回答を得た。調査対象メーカーは26社である。なお、J.D. パワーでは当調査を2000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。

**新車購入前の情報収集ツールとしてインターネットの重要性が増す**

セールス満足度ランキングでは、アウディが815ポイントを獲得して第1位になった。アウディは6つのファクターのうち「販売店設備」、「セールス担当者」、「納車プロセス」でトップのスコアを得ている。第2位には809ポイントで天津一汽が入った。天津一汽は「取引」、「書類手続き」、「納車タイミング」で評価が高かった。第3位は798ポイントの一汽マツダだった。

中国では購入する新車を検討する際にインターネットを利用する消費者が増えていることが、調査の結果から明らかになった。購入前にインターネットを使って車に関する情報を集めている人の割合は2002年と比較して24%増加している。中国ではインターネット販売はまだ始まっていないが、現在、多くの販売店やメーカーが、消費者が情報収集に利用できるインターネットのサイトを提供している。

中国では「納車タイミング」、「納車プロセス」、「セールス担当者」に関する満足度が非常に高いことが調査結果からわかった。また、約束した日時に納車すること、約束した装備品を取り付けて汚れや傷の無い状態で納車すること、保証期間について十分な説明を行うこと等のセールス・スタンダードの実施の有無が、中国におけるセールス満足度に大きく影響している。販売や納車時の対応が良いとセールス満足度が高まることを販売店も理解しつつある。セールス満足度が高ければブランドに対するロイヤルティも高まり、顧客が同じ販売店で再購入したりアフターサービスで利用する等、販売店に利益をもたらすことになる。

販売店の対応に関する問題で最も多かったのは「在庫の品揃えが少ない」ことで、次が「質問/問い合わせにうまく答えられない」、「接客スタッフの不足」だった。さらに、セールス時に販売店から何らかのプレッシャーを感じた人は回答者全体の53%を占め、2003年より10%増えている。また、「欲しくない装備品の購入」、「欲しくないオプションがついている車の購入」、「自分の希望より高い金額の支払い」に関するプレッシャーが最も多く挙げられた。中国市場は競争が非常に激しいため、販売店が販売目標を達成することがますます難しくなっている。そのような状況のもと、強引な形でのセールスが横行しつつあり、セールス時に何らかのプレッシャーを感じる顧客が増えている。このようなことが続けば、最終的にはセールス満足度の低下を招くことになる。

<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（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

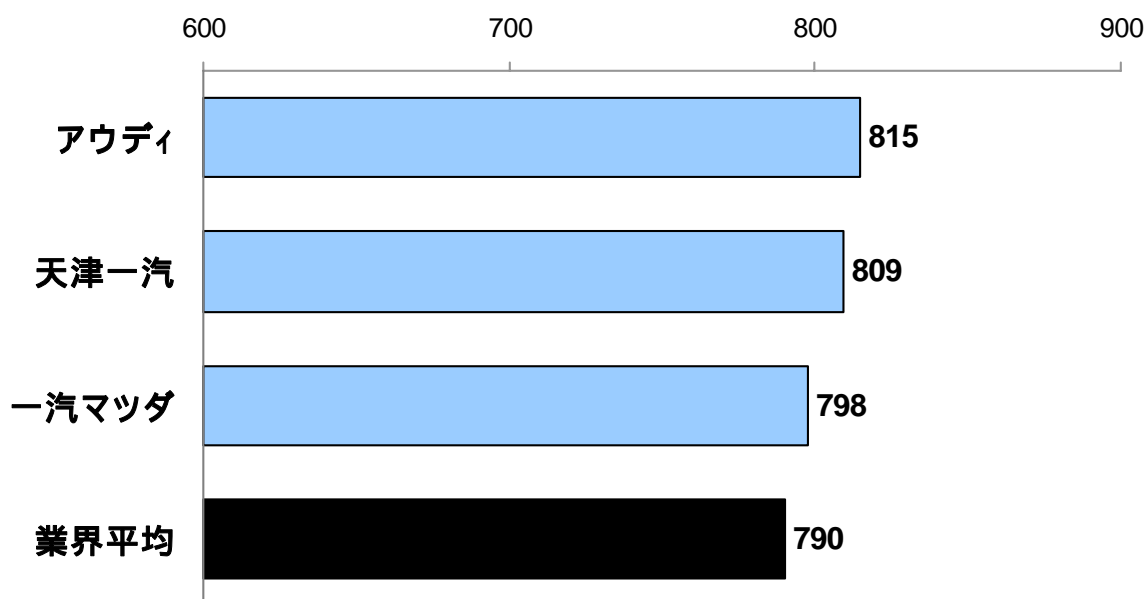
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年中国自動車セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## セールス満足度ランキング トップ3 ブランド (1,000ポイント満点)



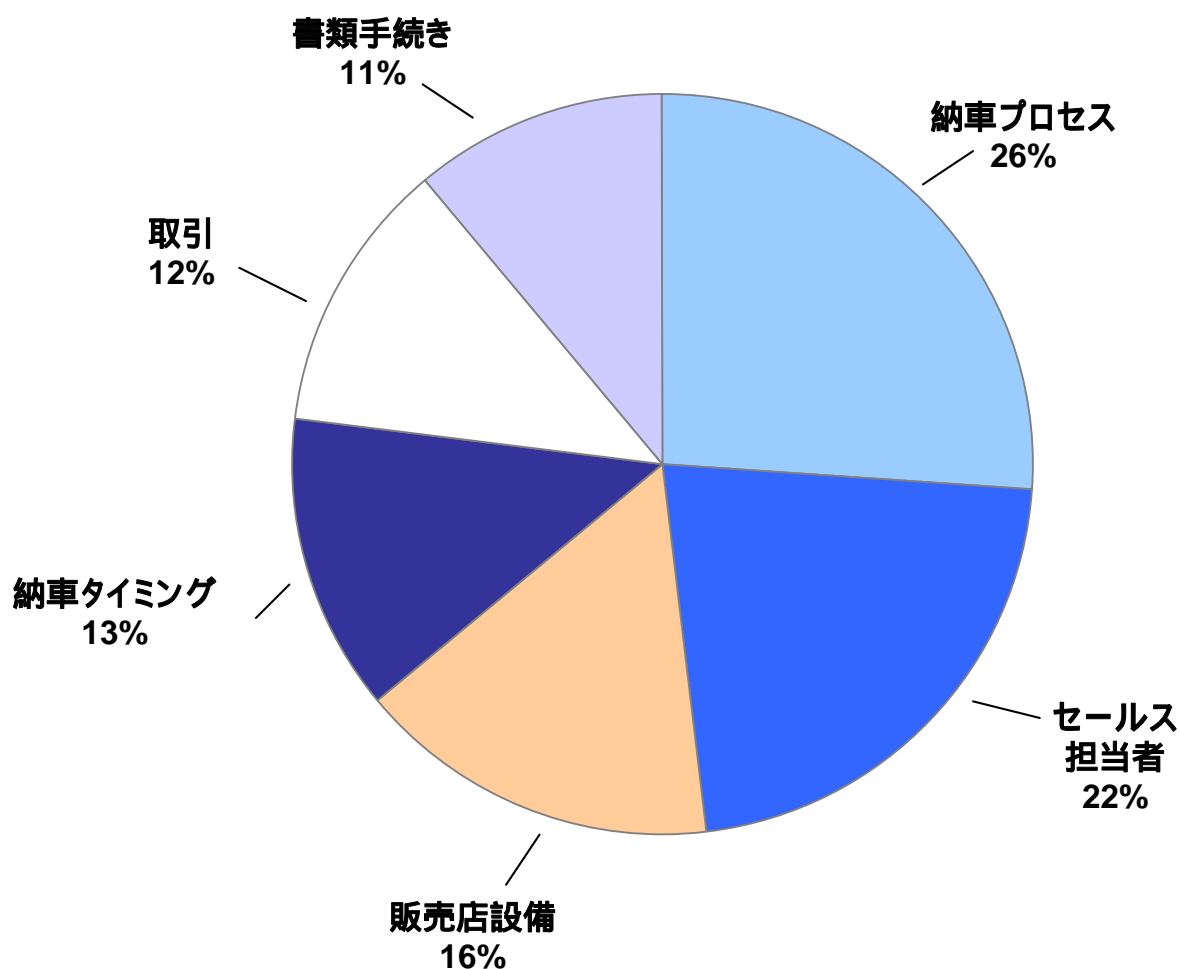
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年中国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年中国自動車セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## 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年中国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年中国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。