

2005年1月25日

報道用資料**軽自動車のアフターサービス競争が激化****2004年日本軽自動車サービス満足度調査**

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年日本軽自動車サービス満足度調査の結果を発表した。

当調査は、軽自動車市場のアフターサービスにおける顧客満足度を測定するものである。2回目となる2004年調査は、新車購入後13～18ヶ月が経過した軽乗用車ユーザーを対象に2004年7月～8月に実施し、2,128人から回答を得た。

軽自動車市場のアフターサービスにおける総合的な顧客満足度は、昨年と同様に「サービス担当者」（30%）、「サービス体制・施設」（29%）、「サービス料金・時間」（24%）、「サービスクオリティ」（17%）の4つのファクター（期待領域）から構成されている（カッコ内の数値は総合満足度に与える影響度）。

スズキとダイハツが躍進し、業界全体で満足度が向上

2004年の総合満足度の業界平均スコアは102ポイントで、2003年より2ポイント上昇した。各ファクターでは、「サービス担当者」が101ポイント（前年比+1ポイント）、「サービス体制・施設」、「サービス料金・時間」、「サービスクオリティ」はそれぞれ102ポイント（前年比+2ポイント）となった。

メーカー別の総合満足度ランキングでは、対象となった4社の中で、スズキが103ポイントで第1位となった（前年比+5ポイント）。第2位にはダイハツとホンダが102ポイントの同スコアで並んだ。前年と比較してダイハツは3ポイント上昇しているのに対し、ホンダは1ポイント低下している。上位3社が1ポイント差の中で競っていることに加えて、トップのメーカーと最下位のメーカーとの差も昨年よりも1ポイント縮まり4ポイントとなっており、メーカー間の満足度格差は小さくなっている。

総合満足度で業界トップとなったスズキは、ファクター別の満足度では4ファクター全てにおいて業界平均と同等、ないしは上回る評価を得た。特に総合満足度に与える影響度が高いファクターである「サービス担当者」が前年から大幅に改善され103ポイントと、ランキング対象メーカーの中

で最も高いスコアを得ている。また第2位の2社に関しては、ダイハツは全てのファクターで改善が見られたが、一方ホンダは前年同社の強みだった「サービス担当者」のスコアが下がっていた。

また、ファクター別の満足度を業界全体で見ると、すべてのファクターにおいて、最高スコアと最低スコアの差が前年に比べて1～2ポイント縮小している。これは、どのファクターでもメーカー間の差が縮小していることを示しており、軽自動車市場のアフターサービス競争が激化していることがうかがえる。

メーカー正規販売店の満足度が改善傾向に向かう

メーカーの正規販売店と非正規販売店(一般の販売業者や整備業者)を比較すると、前年と同様に、正規販売店でサービスを受けた顧客に比べて非正規販売店でサービスを受けた顧客の方が総じて総合満足度が高かった。非正規販売店の顧客のスコアは前年と同じ103ポイントで、正規販売店に比べて2ポイント高い。しかし正規販売店の顧客のスコアは、前年の99ポイントから101ポイントへと2ポイント上昇しており、両者の差は縮小している。

ファクター別に見ると、「サービス体制・施設」、「サービス料金・時間」、「サービスクオリティ」の3ファクターにおいては正規販売店で改善がなされたが、非正規販売店では満足度評価が低下していた。その結果、これら3つのファクターでは両者間の満足度スコアの差が縮小した。また「サービス担当者」では両者共に改善が見られたが、満足度スコアの差に変化は無かった。

さらに各ファクターの詳細項目を見ると、突然のサービス入庫に対する対応、料金の妥当性、サービス担当者の知識の豊富さやサービスニーズに合ったアドバイスに関しては、依然として非正規販売店に対する評価の方が高い。正規販売店はこの点における改善が必要といえるだろう。

<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

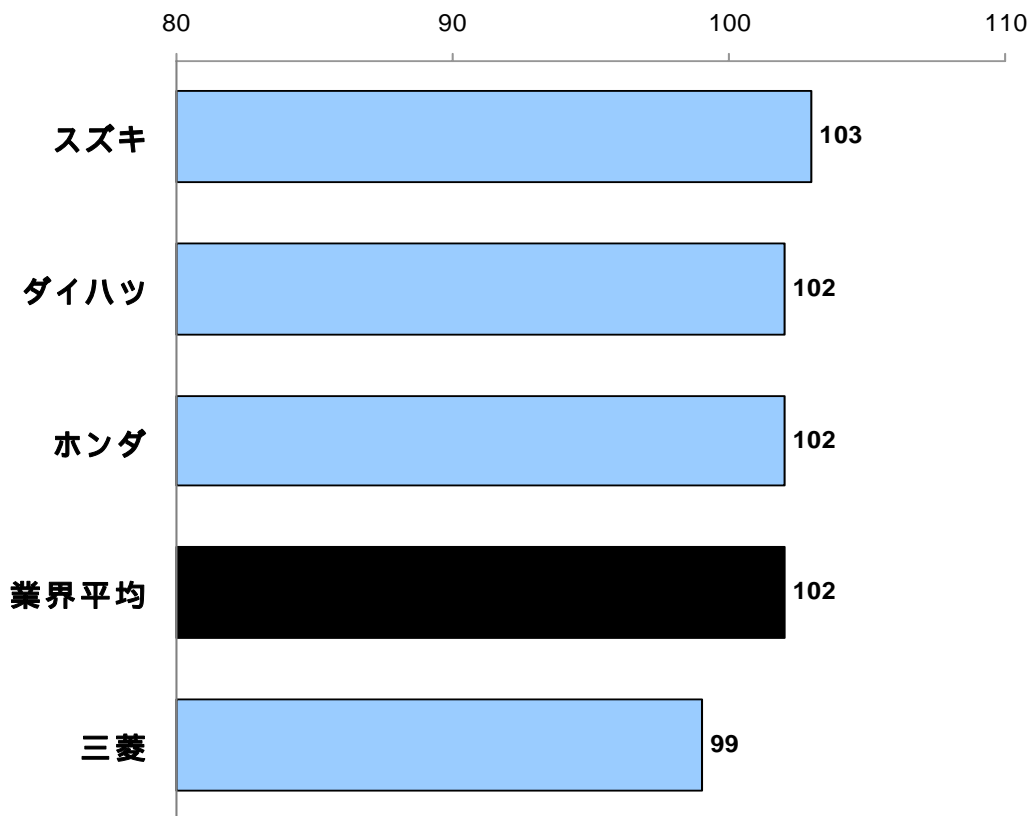
e-mail: mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2004年日本軽自動車サービス満足度調査SM

メーカー別ランキング



注) マツダ、日産、スバル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。

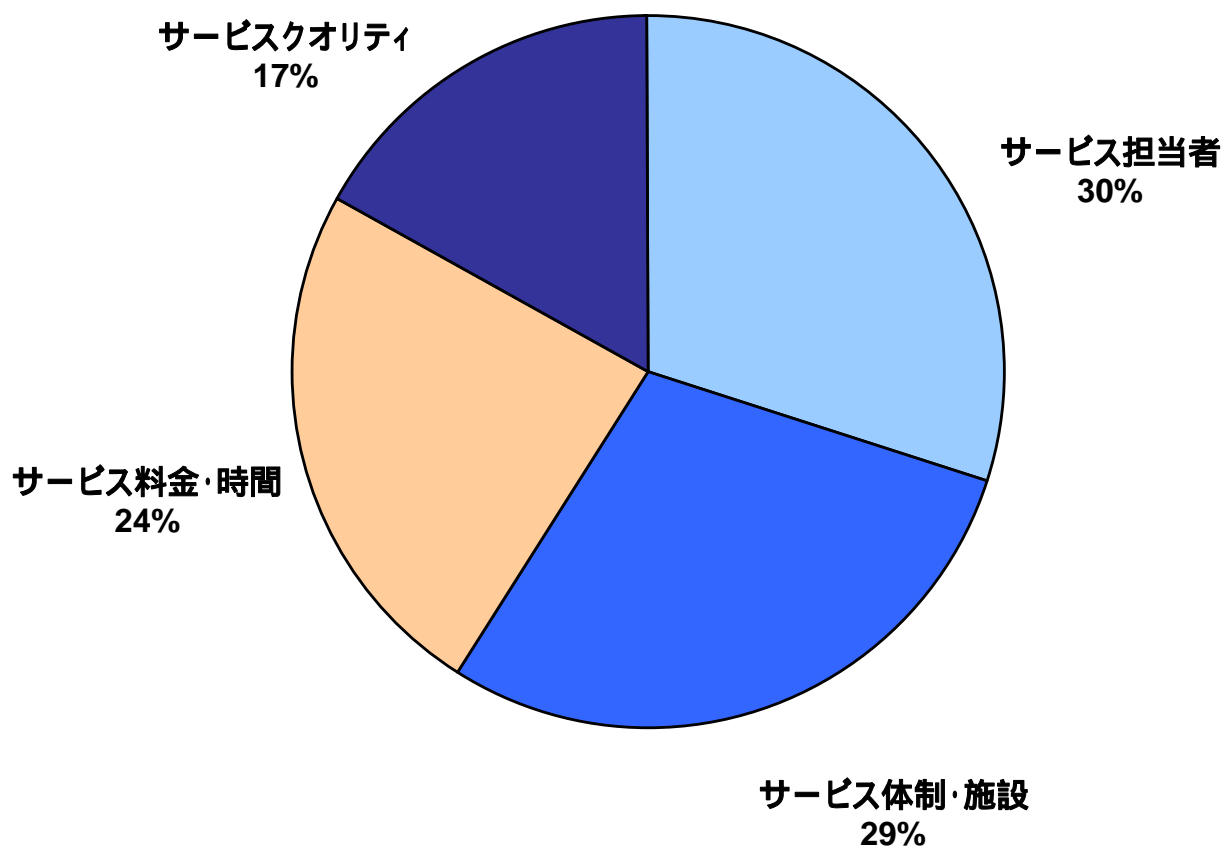
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本軽自動車サービス満足度調査SM

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及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年日本軽自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年日本軽自動車サービス満足度調査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年日本軽自動車サービス満足度調査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及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年日本軽自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。