

2005年1月24日

報道用資料**宅配便の顧客満足度、ヤマト運輸が2年連続首位****2004年宅配便顧客満足度調査**

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年宅配便顧客満足度調査の結果を発表した。

今回が2回目となる当調査は、宅配便サービスを個人で利用し、荷物の発送と受取を行なったことのある人を対象に2004年10月に実施された。発送と受取、それぞれで過去半年間のうち最後に利用した宅配便業者に関する顧客満足度について全国の消費者1,556人から回答を得た。

当調査では、発送と受取、それぞれの満足度に影響を与えるファクターを算出している。発送時の満足度に影響を与えるのは4つのファクターで、「受付対応」（42%）、「配達対応力」（32%）、「費用」（16%）、「扱い荷物対応力」（10%）である（カッコ内は構成比）。

受取時の満足度に影響を与えるのは3つのファクターで、「配達員」（43%）、「再配達対応力」（29%）、「荷物の扱い」（28%）となっている。

ヤマト運輸は発送と受取の両サービスで高評価を維持

顧客満足度ランキングでは、前回に続いて、ヤマト運輸が発送時と受取時の双方のサービス満足度で4社中トップの評価を得て、発送と受取の両サービスを合わせた総合満足度で第1位となった。発送では、満足度に影響を与える4つのファクターのうち「受付対応」と「配達対応力」の2つのファクターの評価が高かった。なかでも、発送のしやすさ（受付時間の長さや曜日）、配達の速さ、再配達時の柔軟性等が大きな強みとなっている。受取では、満足度に影響を与える全てのファクターで他社を上回り、なかでも「再配達対応力」が強みとなっている。

総合満足度の第2位には、前回4位の佐川急便が入った。同社は、前回調査時に比べ、発送では「配達対応力」と「費用」、受取では「再配達対応力」と「荷物の扱い」の評価がそれぞれ改善されている。競合他社と比べると、発送時の「費用」と「扱い荷物対応力」の評価が優れており、特に、配達料金や梱包資材の安さ、荷物の大きさ・重さへの柔軟な対応力等での評価が高かった。

第3位は郵政公社だった。発送時の評価は4位、受取時の評価は3位であるが、発送時の「配達対

応力」と「費用」は、それぞれ2番目に高い満足度評価を得ている。第4位は日本通運で、発送時の評価が3位、受取時の評価が4位であるが、発送時の「受付対応」では、ヤマト運輸に次ぐ2番目に高い評価を得ている。

4割の消費者が、取次窓口で複数の宅配便業者が利用できることを希望

コンビニエンスストア等の取次窓口では、取次を扱っている宅配便業者の数が1社のみに限られているのが一般的である。しかし、今回の調査により「取次窓口で複数の業者が利用できるとよい」と思っている人が4割いることが明らかになった。同時に「今のままで構わない」とする回答も同じ位の割合で得たものの、消費者は必ずしも「取次窓口で利用できる業者は1社でよい」と考えているわけではないことが調査結果から分析できる。

また、もし取次窓口で複数の宅配便業者からどこを利用するかを選ぶことができるとしたら「価格だけでなく、サービスの内容等を総合的に吟味した上で選ぶ」と答えた人が6割を超えた。今回の調査結果では前回に比べて、配達料金や荷物に対する柔軟な対応力等サービスに対する満足度評価が全般的に低下している。消費者は優れたサービスを望んでおり、今後は料金の安さだけでなく、より質の高いサービスを提供することが消費者から選ばれる条件となるだろう。

<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

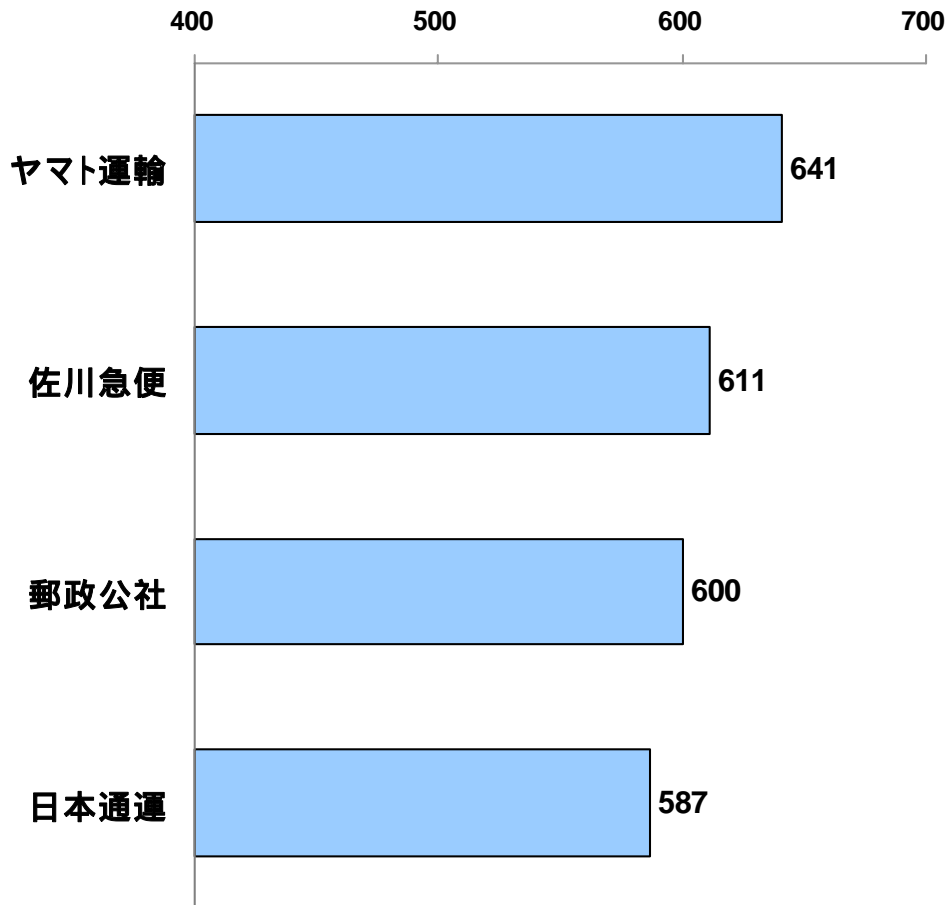
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年宅配便顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



- 注) 1. 福山通運、西濃運輸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。
2. 当調査の対象となった宅配便事業者の顧客満足度平均値は623ポイントです。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年宅配便顧客満足度調査SM

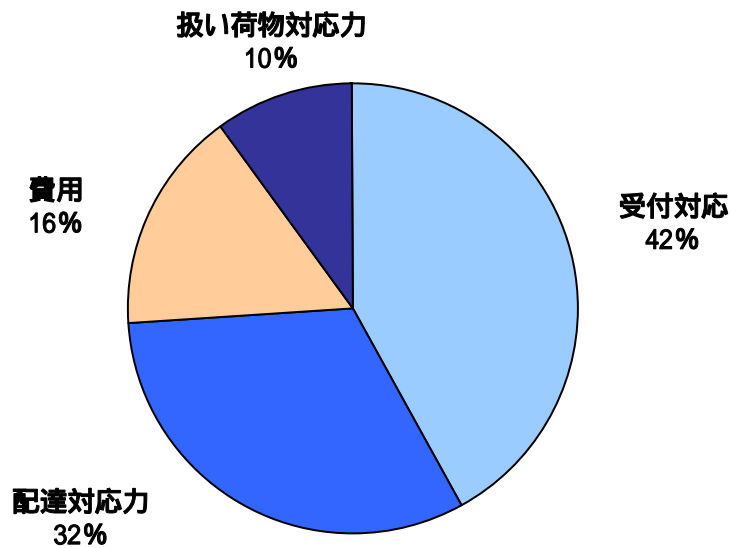
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年宅配便顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

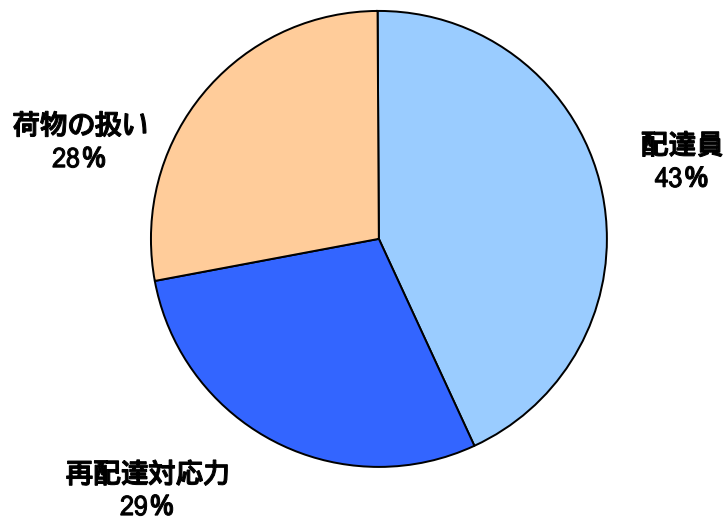
J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年宅配便顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

発送



受取



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年宅配便顧客満足度調査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年宅配便顧客満足度調査SM) を明記して下さい。