

2005年2月17日

報道用資料**南アフリカの自動車顧客満足度、ドイツの高級車ブランドが上位を独占****2004年南アフリカ自動車顧客満足度(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年南アフリカ自動車顧客満足度(Customer Satisfaction Index、略称 CSI)調査の結果を発表した。

当調査は南アフリカにおける自動車に関する総合的な顧客満足度を調べるもので、今回初めて実施した。4つのファクターにグループ分けされた77項目の詳細項目に関するユーザー評価を1,000ポイント満点のCSIスコアで表す。4つのファクターは次の通りである(カッコ内は総合的な満足度に対する各ファクターの重要度)。

- * 車の品質と信頼性 (32%)
- * 車の魅力 (29%) — 性能、デザイン、快適性、装備品など
- * アフターサービス (19%)
- * 維持費 (20%) — 燃費、保険、点検整備/修理費用など

今回の調査は、新車購入時から10~21ヶ月経過した車を対象に、2002年10月から2003年9月までに新車を購入した8,900人以上から回答を得た。また、当調査は南アフリカの自動車雑誌『カー(Car)』と合同で実施している。(『カー(Car)』—月間平均915,000部。自動車に関するサイトも運営している。www.cartoday.com)

アフターサービス面での満足度の向上が今後の課題

ブランド別ランキングでは、第1位がBMW、第2位がアウディ、第3位がメルセデス・ベンツと、上位3社をドイツの高級車ブランドが独占した。以下、ボルボ、ホンダ、スバルが続いた。BMWはアウディに20ポイントの差をつけ、4つのファクター全てでトップのスコアを獲得した。BMWはあらゆる面で確実に顧客に満足を与えることで非常に高く評価されている。

また、BMWはモデル別の満足度でも3シリーズがトップに立ち、さらに5シリーズとX5が上位10モデルに入っている。モデル別では他に、マツダ・6、ホンダ・ジャズ、トヨタ・カムリ、フォルク

クスワーゲン・パサートの満足度が非常に高かった。

南アフリカでは全般に車両に関するファクターである「車の品質と信頼性」と「車の魅力」の評価が非常に高い（「車の品質と信頼性」819ポイント、「車の魅力」789ポイント）。次は「アフターサービス」で763ポイントである。欧州で実施したCSI調査のスコアと比較すると、「車の品質と信頼性」、「車の魅力」、「維持費」はほぼ同等だったが、「アフターサービス」については南アフリカのスコアが著しく低い。これについて『カー（Car）』誌では「メーカーと販売店の双方が協力し、アフターサービス面で南アフリカの自動車ユーザーが満足していない点に取り組む必要がある。顧客を満足させることは、最終的にその顧客が再び同じメーカーや販売店を選ぶことにつながることになる」とコメントしている。

南アフリカ自動車顧客満足度調査は、同国の顧客満足度のベンチマークを設定することを目的に、J.D. パワーが独自に実施するものである。アンケートの郵送面で南アフリカ運輸省の協力を得ている。当調査は南アフリカで販売されているほとんど全てのブランドが対象となっている。調査を通じて今回初めて、南アフリカ市場における車の所有体験に関する満足度の総合的な評価がメーカーと消費者双方に対して明らかになった。

J.D. パワーは、自動車メーカーが消費者の好みや購買行動を理解できるように第三者機関の立場から消費者の実際の所有体験に基づいた品質や顧客満足度の評価を実施し、世界的に認められている。また消費者に対しては調査結果を公表し、新車購入の際の参考情報として活用してもらっている。

<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

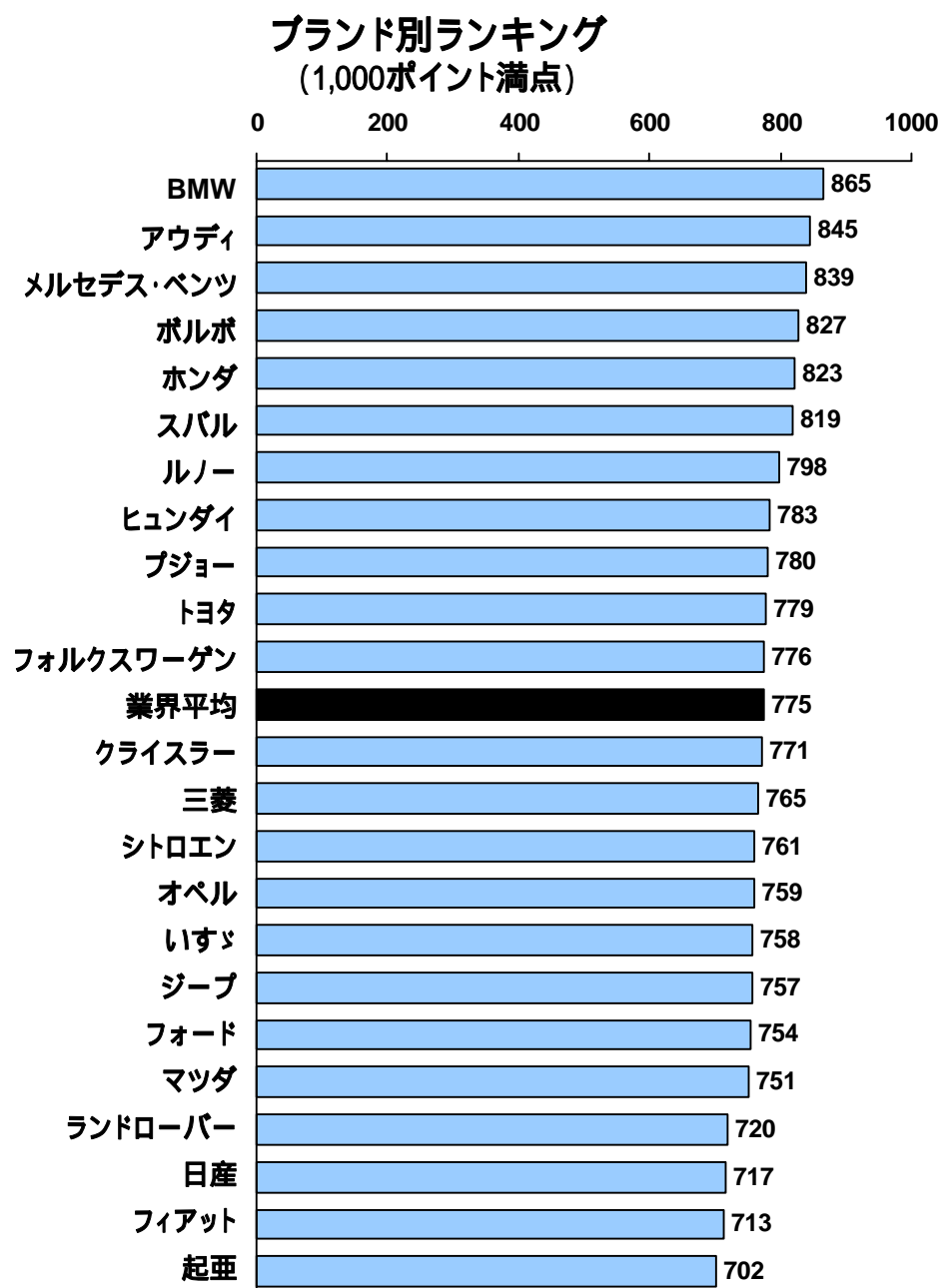
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ

2004年南アフリカ自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM



注)アルファロメオ、大宇、ダイハツ、ジャガー、ミニ、スマートはサンプル数不足のため、ランキングには含まれていません。

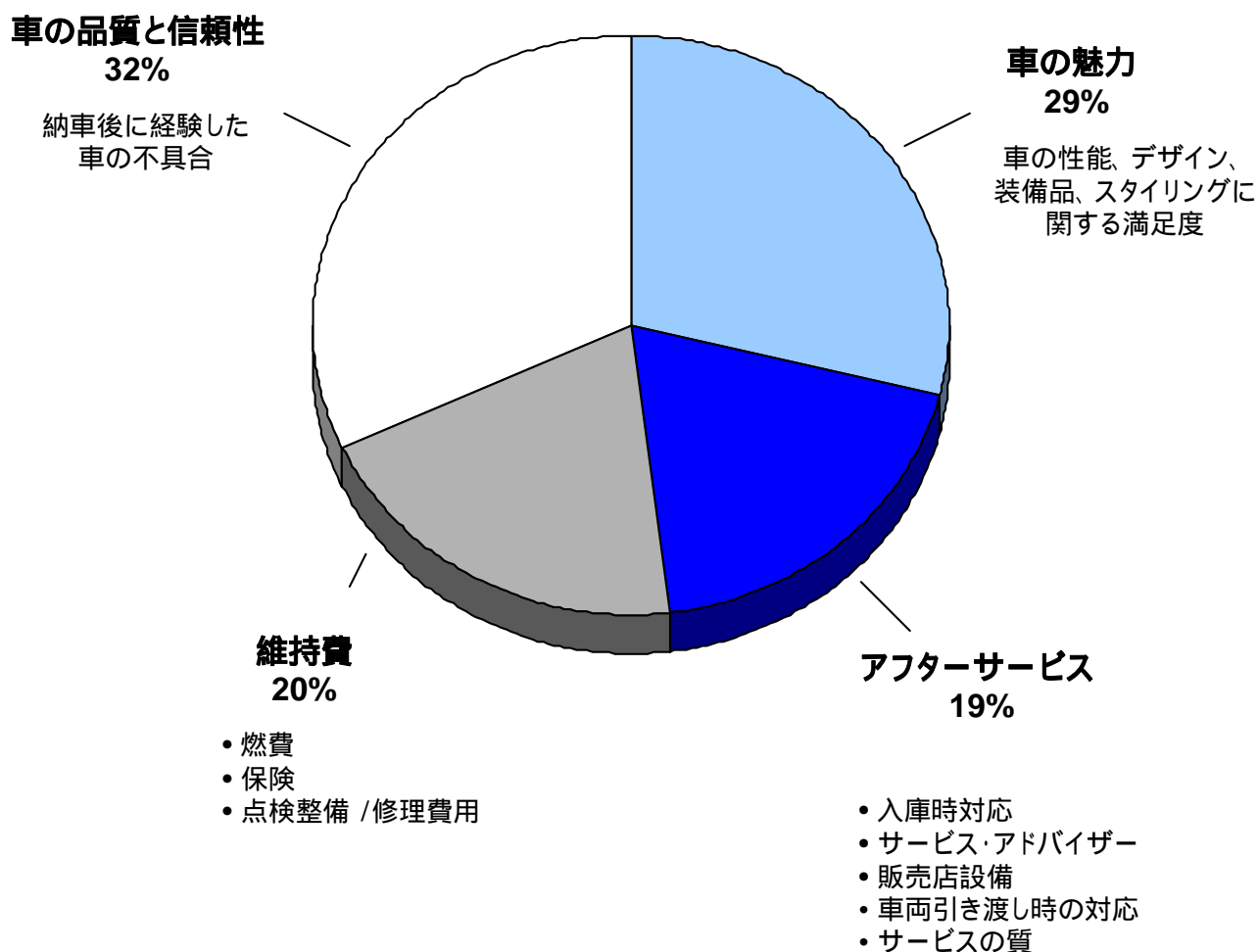
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2004年南アフリカ自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエーツ 2004年南アフリカ自動車顧客満足度 (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・アンド・アソシエーツ 2004年南アフリカ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・アンド・アソシエーツ 2004年南アフリカ自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。