

Press Release

報道用資料

2005年12月9日

マルチ・スズキ、インドのアフターサービス顧客満足度で6年連続第1位**2005年インド自動車顧客満足度(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、2005年インド自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、正規販売店のアフターサービス（整備・修理等）に対する顧客満足度を調べるものである。9回目となった今年は、2005年6月から8月にかけて面接調査を実施し、インド市場で販売されている33モデルのユーザー4,200人以上から回答を得た。

インドのアフターサービスの総合的な満足度は、7つのファクターにグループ分けされた計42項目の評価をもとに算出されている。7つのファクターは、「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・アドバイザー」、「在庫時対応」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」、「サービス実施中の経験」である。

最も改善が進んだブランドは、マヒンドラ

顧客満足度ランキングでは、マルチ・スズキが6年連続で第1位になった。マルチ・スズキは当調査始まって以来最も高いスコアをマークした。マルチの総合的な強さは、顧客の声に焦点を合わせて組織を構築してきたことによる。過去数年間の調査における安定した成績は、「次回も同じブランドの車を購入する」とする顧客の比率を確実に上げている。

今年は、ランキング対象となった11ブランド中7社が改善をみせ、業界平均スコアも昨年から3ポイント向上した。最も改善していたのはマヒンドラで、昨年と比べてスコアを30ポイント伸ばした。マヒンドラ、フォード、ホンダの3社が7つのファクターすべてで昨年から改善していた。

多くのブランドが、快適なサービスを顧客に提供しようと努力している。インドの自動車メーカーは、顧客満足度を高めるための投資をすれば自社ブランドに対する支持やロイヤルティが高まるだけでなく、新規顧客を増加させる口コミ効果を生み出すことを理解している。

さらに新車の維持費が、昨年に比べてガソリン車で11%、ディーゼル車で15%それぞれ増加していることが明らかになった。維持費は、燃料費、修理/整備費用、タイヤ費用の合計で算出される。昨年と同様、ディーゼル車のユーザーの方がガソリン車のユーザーよりも1kmあたりの維持費が安かったと報告している。これは主に、ディーゼル車の燃料費が著しく安いことによる。しかし、1kmあたりの修理/整備費用ではディーゼル車の方がガソリン車より44%多くかかっている。ディーゼル車の中で維持費が特に低かったのはタタのインディカとインディゴで、ガソリン車では今年もマルチのモデルが他社より優れていた。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である 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ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィークなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 40 カ国に 300 カ所以上の拠点を有し、2004 年の売上高は 53 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

<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： maki_kawano@jdpower.co.jp

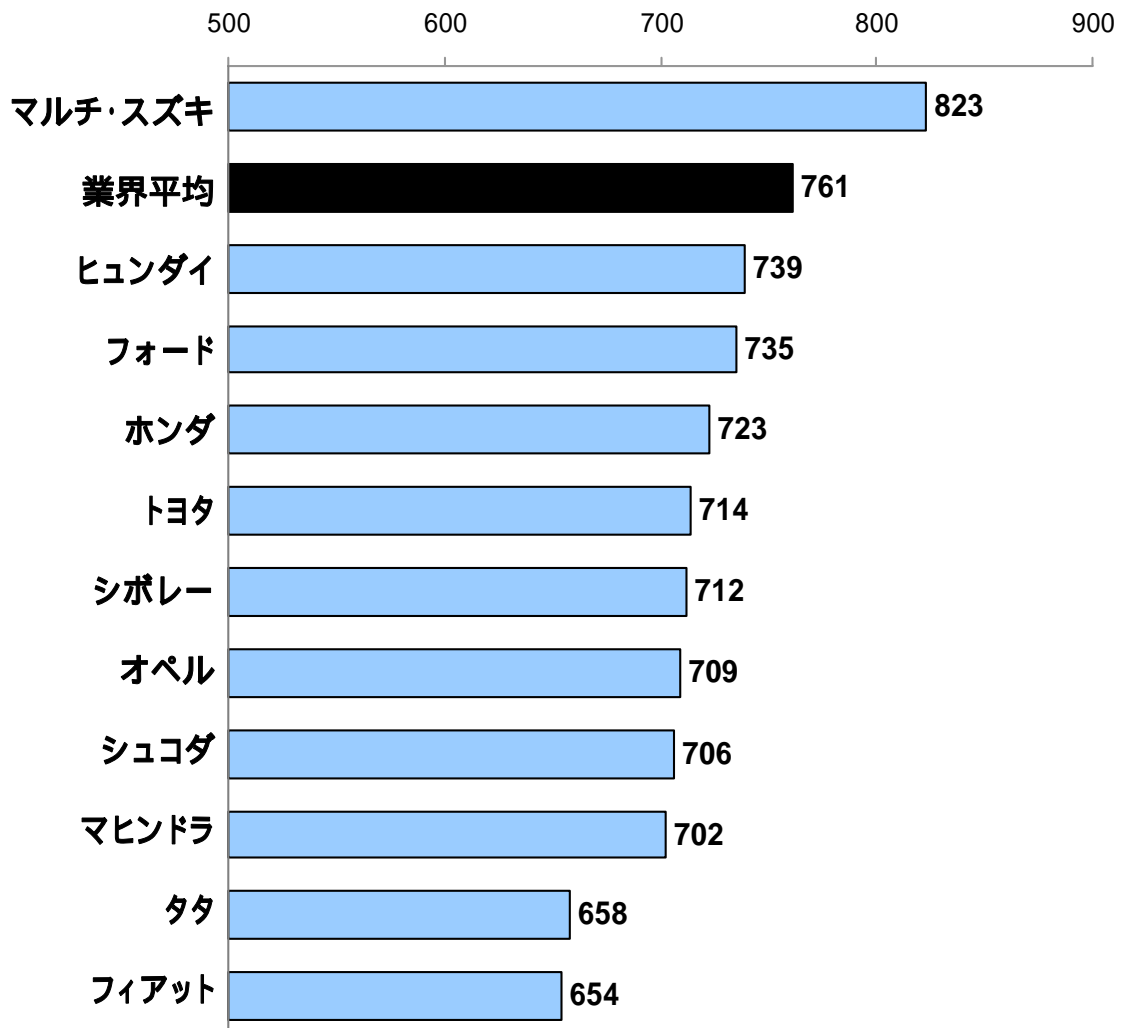
<ご注意>

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 2005年インド自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度総合ランキング

(1,000ポイント満点)



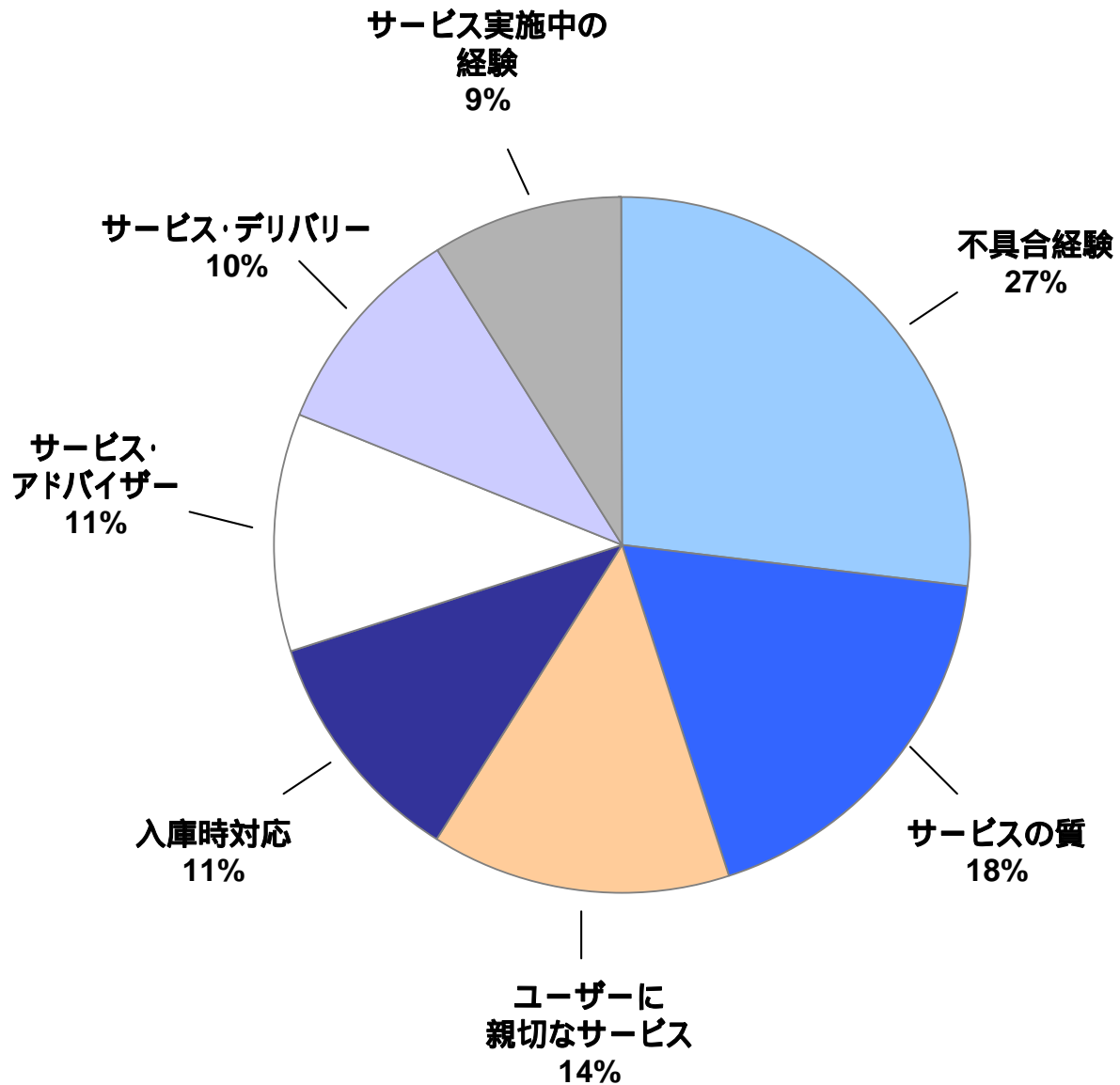
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド自動車顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2005年インド自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド自動車顧客満足度 (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 アジア・パシフィック 2005年インド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 アジア・パシフィック 2005年インド自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。