

Press Release

報道用資料

2005年8月19日

マルチ・スズキ、インドのセールス満足度で2年連続第1位**2005年インド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、2005年インド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ヶ月を経過した車の所有者を対象に、インドにおける新車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。6回目となった今年の調査は、2005年3月から5月にかけて実施、新車を購入した4,150人以上の消費者から回答を得た。調査対象車は36モデルにのぼる。

インドの自動車セールスにおける総合的な満足度は「納車プロセス」、「納車タイミング」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「取引」の6つのファクターにグループ分けされた48の評価詳細項目により評価を実施した。

マヒンドラとオベルの満足度が大幅に向上

セールス満足度ランキングでは、マルチ・スズキが2年連続で第1位になった。マルチ・スズキの高い評価は、顧客の声に基づいた効果的な販売プロセスを構築し、それを推進する努力を続けてきたことの結果であり、業界で最も高い顧客ロイヤリティと推奨意向がその成果を証明している。

今年は、ランキング対象11社中8社が前年に比べて満足度を向上させ、業界全体の平均 SSI スコアは前年比6ポイント増となった。最も改善をみせたのはマヒンドラ (前年比45ポイント増) で、満足度ランキングの第6位に入った。GMのオベルは前年比40ポイント増の改善を示し、ランキング第2位に入った。

また、「試乗を勧める」、「車の装備の説明をする」など、販売から納車プロセスまでの間に販売店が行う様々なサービスを実行する率が今年大幅に向上したことが調査からわかった。重要な項目である「試乗を勧める」では、その実行率が業界全体で前年比14%増となり、過去5年間で最も増えていた。

ほとんどのメーカーで顧客満足度の改善が見られたことは、業界内の競争が激しくなっていることを示している。メーカーは顧客に強く好感の持てる第一印象を与えようと努力している。マヒンドラとオベルは SSI スコアを構成する全てのファクターにおいて著しく満足度が向上していた。なかでも納車タイミングでは両ブランド共、最もスコアが伸びていた。

インドでは新車は通常、予約が必要であるが、予約無しで車を受け取れた場合、顧客の満足度は高まるのが調査からわかった。予約の日数が長くなるほど満足度は大幅に下がる。新車を予約する必要があった顧客からは、低い満足度のみならず、販売店に関するより多くの問題の報告を受けた。

<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

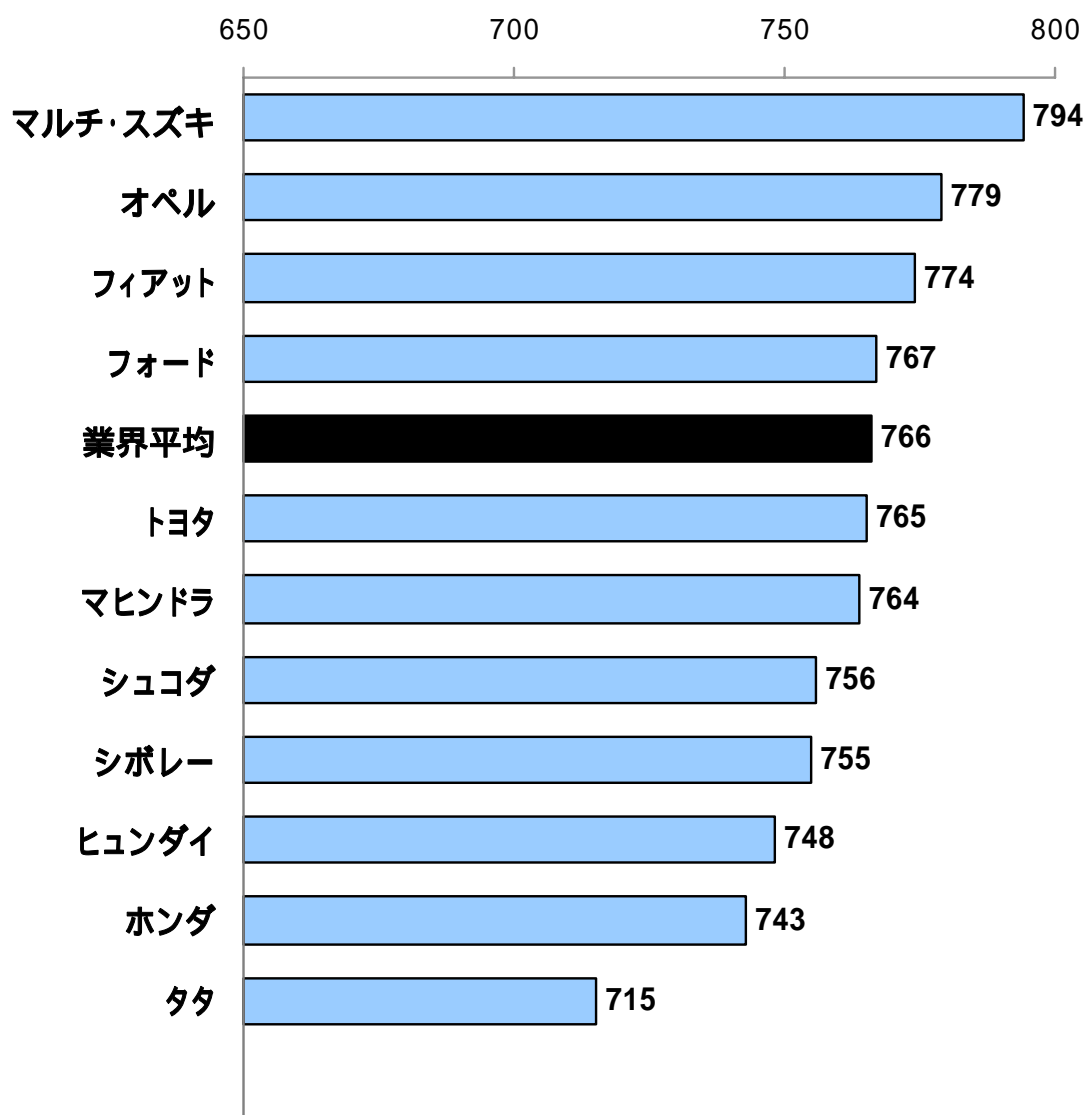
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2005年インド自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



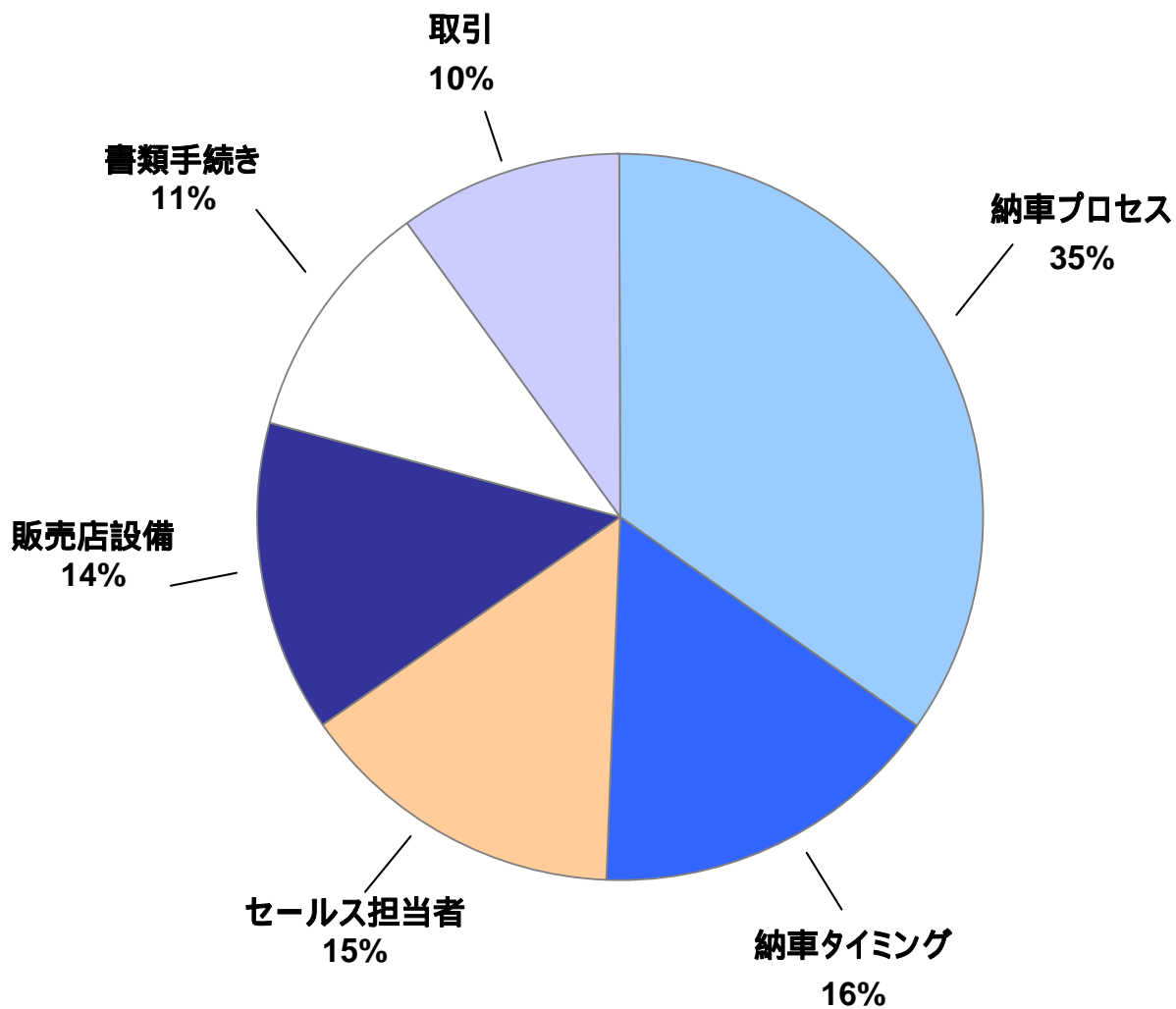
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド自動車セールス満足度調査SM

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年インド自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年インド自動車セールス満足度調査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年インド自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。