

Press Release

報道用資料

2005年12月1日

カーナビ/カーオーディオメーカーに対する自動車用品量販店の満足度で、パイオニアが第1位

2005年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編

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年日本自動車用品量販店満足度調査カーナビ/カーオーディオ編（Auto Parts & Service Store Attitude Study-Navi/Audio、略称 APAS-Navi/Audio）の結果を発表した。

当調査はカーナビやカーオーディオなどのメーカーに対する自動車用品量販店の満足度を測定するもので、今年初めて実施した。評価対象となったのは、アルパイン、クラリオン、富士通テン、ケンウッド、松下、パイオニア、ソニーの7社である。全国展開している大手自動車用品量販店7チャンネルの1,183店に対して2005年9月に郵送調査を実施し、229店舗の店長もしくはカーエレクトロニクス用品責任者から回答を得た。なお、自動車用品量販店7チャンネルは、オートバックス（スーパーオートバックスを含む）、イエローハット、ジェームス、モンテカルロ、ドライバースタンド、オートアールズ、オートテックである。

今回の調査では、自動車用品量販店（以下「量販店」）の総合満足度に対して4つのファクターが影響を与えていることが明らかになった。それらは影響度順に「販売促進サポート」（47%）、「商品性・広告宣伝」（20%）、「アフターサービス・技術サービス」（19%）、「発注・納品」（15%）となっている。

パイオニアが全てのファクターでトップの評価

自動車用品量販店のメーカーに対する満足度ランキングでは、調査対象の7メーカーのうち、パイオニアが783ポイント（1,000点満点）を獲得し第1位となった。パイオニアは、全てのファクターで対象メーカーの中で最も高い評価を得ている。特に「販売促進サポート」では、他社を大きく上回った。また、地域別・チャンネル別の評価を見ても、安定した高い評価を得ている。

第2位は712ポイントの松下が入った。松下は全てのファクターで調査平均を上回ったが、「発注・納品」、「アフターサービス・技術サービス」の2つのファクターでは調査平均との大きな差は見られない。第3位は富士通テン（674ポイント）で、満足度評価に特に大きな特徴は見られず、全てのファクターで調査平均並みとなった。以上3社が調査平均を上回った。

満足度向上にはメーカーのセールス担当者の訪問が重要

総合満足度に影響を与える4つのファクターの中で、「販売促進サポート」は総合満足度に対する影響度が最も高く重要なファクターであるにもかかわらず、全体で見ると他のファクターに比べて満足度評価が低く、かつメーカー間の格差が大きいことがわかった。逆に総合満足度への影響度の最も低い「発注・納品」への評価が最も高く、メーカー間の格差も小さい。

「販売促進サポート」については、セールス担当者の訪問頻度が高いほど、このファクターにおける量販店の満足度が高まることがわかった。量販店が理想とする訪問頻度は週一回以上だが、実際にセールス担当者が週一回以上訪問している割合は全体の3割強にとどまる。メーカーは今後「販売促進サポート」が総合満足度に対して最も大きく影響することを認識し、セールス担当者の訪問頻度の改善や訪問時の活動内容の見直しを通じて当ファクターにおける販売店の評価を高めていく必要があるだろう。

満足度の高いメーカーの商品は「客に勧めやすい」

今回の調査結果では、満足度の高いメーカーの商品ほど、量販店が「エンドユーザーに勧めやすい」と回答する傾向が見られ、量販店のメーカーに対する満足度と量販店の接客の際の商品の勧めやすさに相関関係があることがわかった。特に、パイオニアの商品を「勧めやすい」と回答している量販店は9割を超えており、非常に高い支持を得ている。

近年、自動車メーカーの純正品やディーラーオプションのカーナビやカーオーディオのラインナップが充実してきたことで、アフターマーケットの飛躍的な成長は難しいといわれている。このような環境の中、メーカーが自社のイメージを向上させ販売を安定的に拡大させるためには、エンドユーザーとメーカーとの仲介役である量販店の満足度を日々の活動を通じて高めることが重要といえる。

<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>

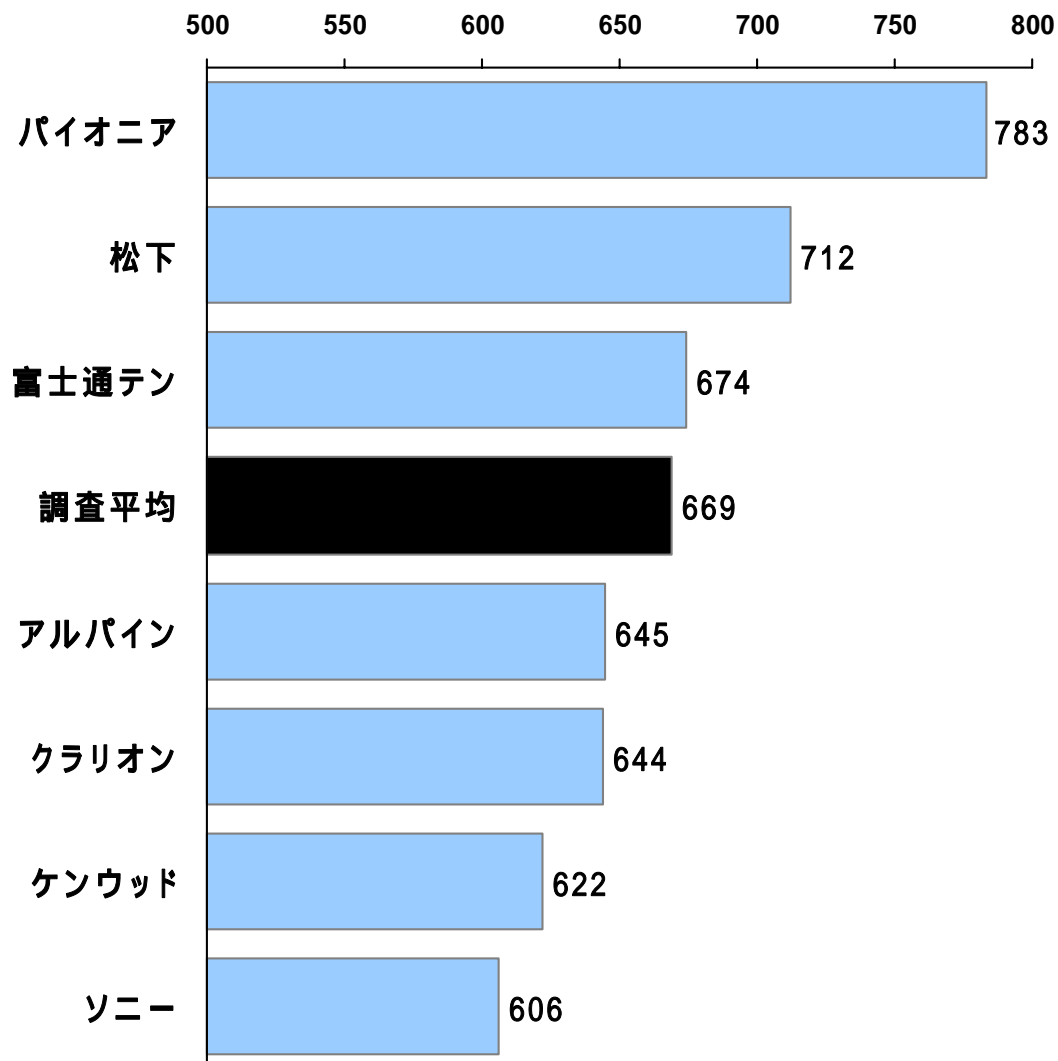
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-3459-1865
F A X： 03-3459-1810
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

<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年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編 (APAS-Navi/Audio)SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



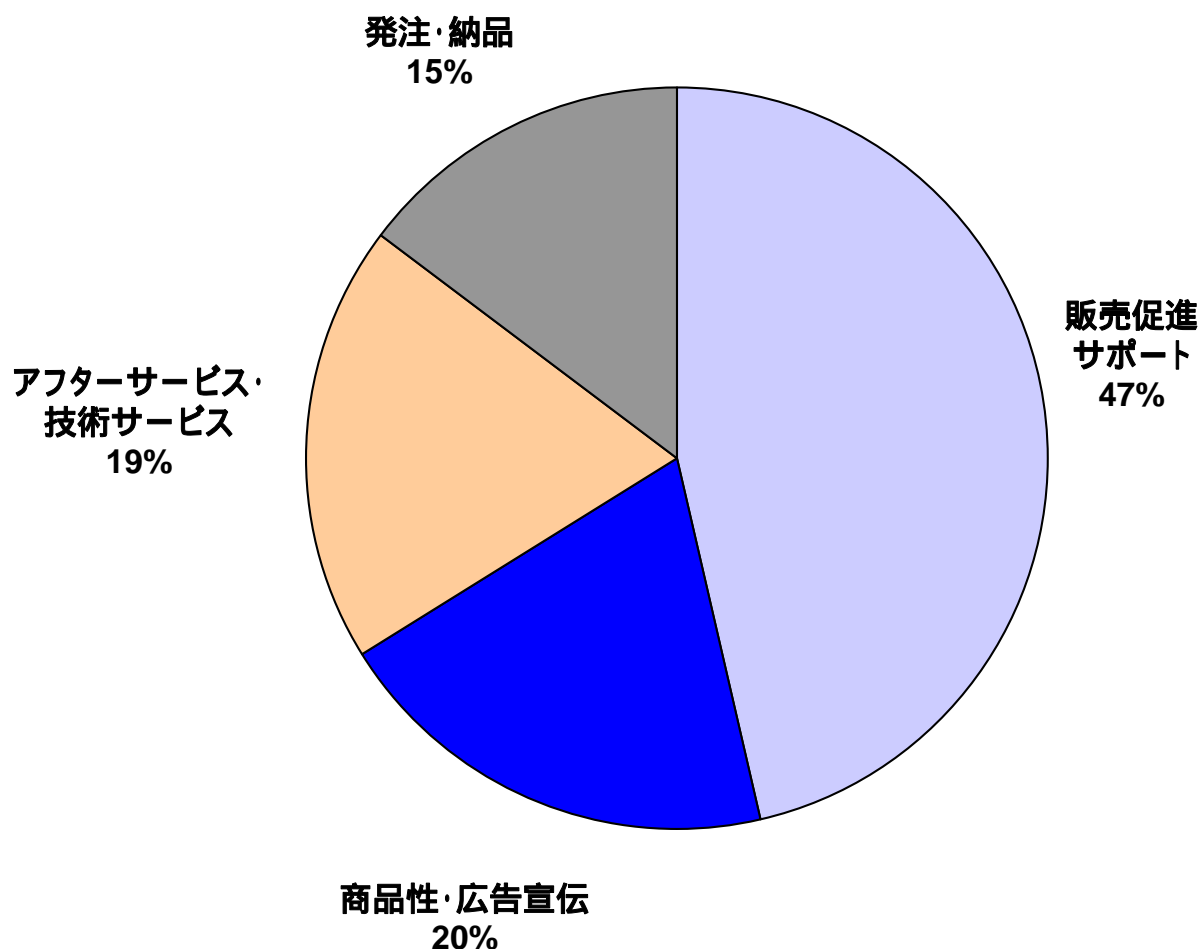
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編SM

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年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編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年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編 (APAS-Navi/Audio)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年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編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年日本自動車用品量販店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編SM) を明記してください。