

Press Release

報道用資料

2005年12月8日

メーカーにより異なるサービス部門の収益改善に向けた取り組み

2005年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)

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年日本自動車ディーラー満足度調査（Dealer Attitude Study、略称 DAS）の結果を発表した。

当調査は、ディーラー経営者の自動車メーカーやインポーターに対する満足度評価および自動車販売ビジネスに関する意識や考え方を把握することを目的として、1995年より実施している。11回目となる今回の調査は、2005年7月～9月に実施し、全国のディーラー経営者416名から得られた577の販売系列に対する回答を基に分析を行った。

トヨタが11年連続でディーラー満足度首位

業界全体のメーカー/インポーターに対するディーラー満足度（DSI = Dealer Satisfaction Index）スコアは101ポイントで、昨年より1ポイント上昇した。メーカー別ランキングのトップはトヨタ（121ポイント）で、同社は当調査が始まった1995年より11年連続で首位を維持している。

第2位はBMWでスコアは108ポイントだった。BMWは今年の調査で初めてランキング対象となったが、昨年の調査においても少数サンプルながら高い満足度を示していた。第3位にはホンダ、マツダ、フォルクスワーゲンが102ポイントで並んだ。以下、日産（98ポイント）、三菱（89ポイント）が続く。

日産ディーラーの収益性に関する満足度評価が落ち込む

当調査では、自動車販売店業界の景況感を、現在および将来におけるディーラーの自社の収益性に対する満足度評価で捉えている。今年の調査結果では、現在の収益性に対して「満足」、「やや満足」と答えたディーラーの割合（%）が6ポイント改善し39%となり、過去10年間で2番目に高い水準まで回復している。業界全体として、現時点での景況感は持ち直しているものと思われる。

しかし取扱っているメーカー別に見ると、ディーラーの収益性についての満足度評価に鮮明な違いが出ている。現在および将来の収益性に対して「満足」、「やや満足」としたディーラーの割合は、現在・将来ともトヨタが国産主要5メーカーの中で最も高かった。また近年、収益性に対する満足度が急激に改善しているのはマツダで、現在の収益性に対しては2002年時には「満足」、「やや満足」としたディーラーの割合が8%だったが、今年の調査では49%まで躍進している。一方、収益性に対する満足度が近年急激に落ち込んでいるのが日産である。2002年には現在の収益性について「満足」、「やや満足」と答えたのは47%、将来の収益性については59%だったが、それをピークに下がり続け、今年の調査ではそれぞれ13%、25%まで落ち込んでいる。各メーカーのディーラーに対する対応方針の違いが影響していると思われる。

新車販売が伸び悩む中、サービス部門をディーラービジネスにおける重点領域として捉え、拡充する傾向が強まっている。今回の調査では、サービス部門の中で、車検や軽整備・軽補修サービス、板金・塗装といったサービ

スについての市場環境とディーラーの取り組みの実態を取り上げた。その結果、車検については、トヨタではクイック車検の導入が進み、ホンダではサービス設備の拡充に力を入れている様子が見られた。また、軽整備・軽補修サービス、板金・塗装の内製化については、トヨタで熟練工などの人員増強やサービス工場の新築や改築、機材の購入といった設備投資が積極的に行われている実態が浮き彫りとなった。各メーカーにおいて、サービス部門を今後重視する傾向は共通して強いものの、サービス部門における収益性向上に向けた施策の実施状況がメーカー/インポーターによって異なることが明らかとなった。

<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>

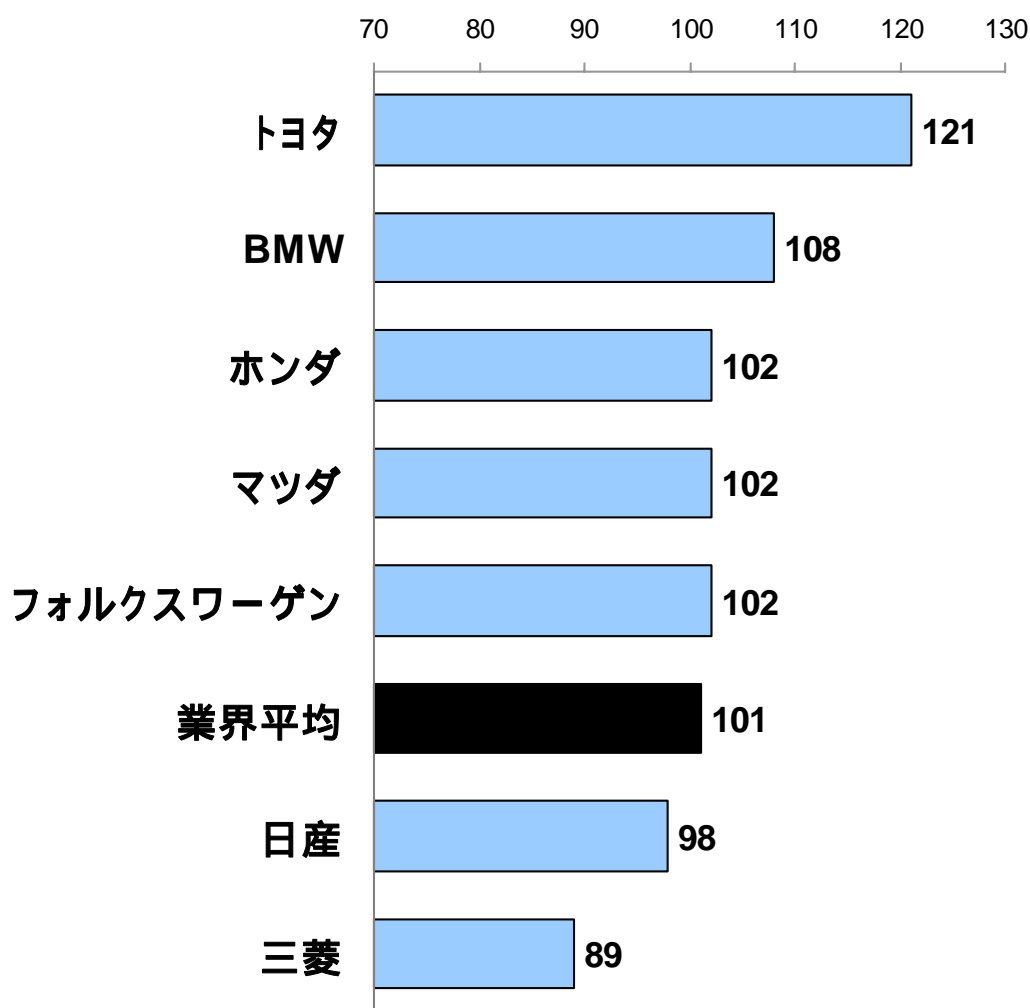
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-3459-1865
F A X： 03-3459-1810
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

<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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

メーカー別ランキング



注)アウディ、メルセデス・ベンツ、ミニ、スバル、ボルボ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。

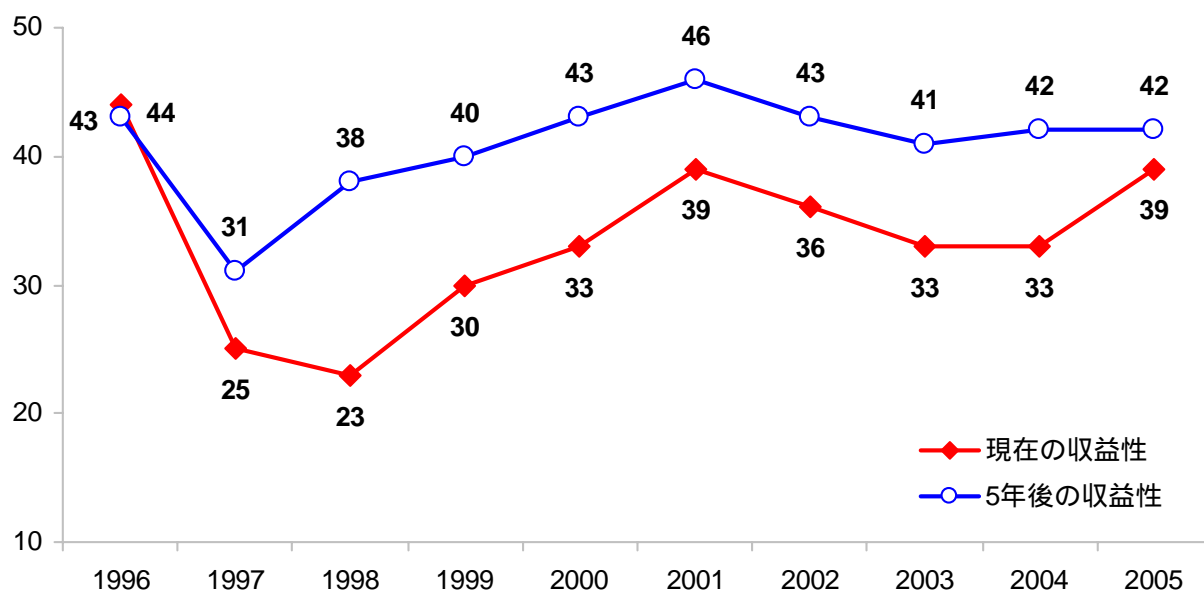
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

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年日本自動車ディーラー満足度調査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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移
(「満足」および「やや満足」と回答した割合: %)
- 業界平均 -



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

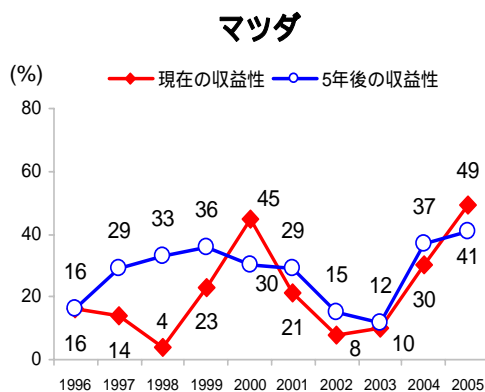
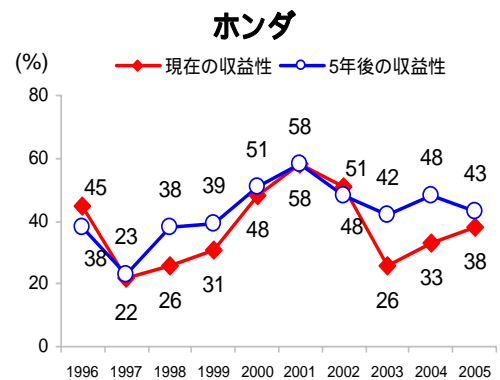
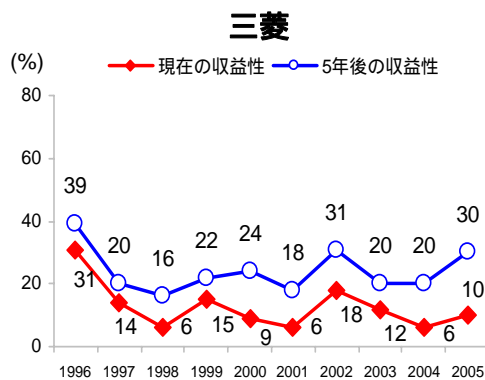
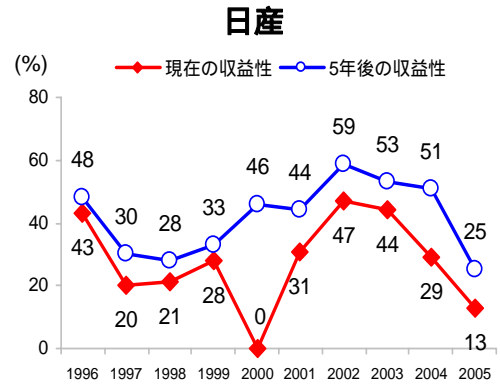
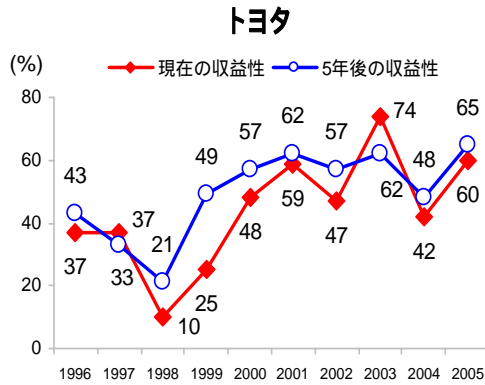
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本自動車ディーラー満足度調査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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移 (「満足」および「やや満足」と回答した割合：%)

- メーカー別 -



出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)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年日本自動車ディーラー満足度調査SM)を明記してください。