

## Press Release

報道用資料

2005年8月23日

### サービスステーション(ガソリンスタンド)の顧客満足度、フルサービス部門は出光、セルフサービス部門はShellがトップ

#### 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査

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年日本サービスステーション顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、日本全国のサービスステーション(ガソリンスタンド)13チェーンを対象に、利用者の店舗での経験やサービスに対する満足度を調べるもので、今回初めて実施した。全国の自動車保有世帯の18歳~69歳の男女を対象に、直近半年間に利用したサービスステーションについて今年5月に郵送調査を実施し、6,002人から回答を得た。

当調査では、フルサービスのサービスステーションとセルフサービスのサービスステーションのそれぞれの利用者の特性の違いに着目し、フルサービスとセルフサービスの顧客満足度を個別に測定している。また、顧客満足度を構成する要素(ファクター)と各ファクターの総合満足度に対する影響度(重要度)を明らかにしている。これは満足度に関わる複数の質問への回答結果を基に統計解析の手法を用いて客観的に導き出されたものである。ファクターおよびその影響度(%)は次の通りである。

フルサービス:

「スタッフ対応」(42%)、「店舗」(17%)、「イメージ」(9%)、「価格」(9%)、「油外サービス」<sup>注1</sup>(7%)、「洗車」(7%)、「アクセス」(5%)、「修理・整備」(3%)

セルフサービス:

「給油オペレーション」<sup>注2</sup>(42%)、「店舗」(16%)、「価格」(12%)、「スタッフ対応」(11%)、「イメージ」(6%)、「洗車」(4%)、「アクセス」(4%)、「油外サービス」<sup>注1</sup>(4%)

注1 「洗車」や「修理・整備」を除く車関連商品の販売サービスや店舗併設サービス等

注2 給油の操作のしやすさ、給油方法のわかりやすさ等

#### フルサービスで、出光が「店舗」と「油外サービス」で高い評価

当調査では、CSIスコア(Customer Satisfaction Indexスコア:1,000点満点で算出した満足度指数)によるチェーン別の顧客満足度を算出している。

フルサービス顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった8チェーンのうち、出光が589ポイントを獲得し第1位となった。出光は、8つのファクターのうち「店舗」と「油外サービス」の2つで業界トップとなっている。他のファクターでも全て業界平均を上回り、バランスのとれた評価を獲得した。

第2位は586ポイントでENEOSが入った。ENEOSは「イメージ」、「洗車」、「修理・整備」の3つのファクターでトップの評価を得ている。第3位は582ポイントのゼネラルで、顧客満足度への影響度が最も大きい「スタッフ対応」の他、「価格」と「アクセス」で業界トップだった。第4位はEsso(581ポイント)が続き、以上4社が業界平均(579ポイント)を上回った。

## セルフサービスで、Shell が8つの満足度ファクターのうち4つでトップ

セルフサービス顧客満足度ランキングでは、Shell が 632 ポイントを獲得し第 1 位となった。Shell は 8 つのファクター全てで業界平均を上回ったが、特に顧客満足度への影響度が最も高いファクターである「給油オペレーション」と「店舗」で業界トップの評価を得た上、「スタッフ対応」と「アクセス」でもトップだった。

第 2 位は 623 ポイントを獲得した Esso で、「価格」、「洗車」、「油外サービス」の 3 つのファクターでトップの評価を得ている。第 3 位は COSMO (619 ポイント)、第 4 位は JOMO (618 ポイント)、第 5 位は ENEOS (615 ポイント) と続き、以上 5 社が業界平均 (614 ポイント) を上回る結果となった。

## チェーンよりも個々の店舗に対するロイヤルティが高い顧客が多い

主に利用するサービスステーションのタイプをたずねたところ、回答者の 63% がフルサービス、37% がセルフサービスと答えた。しかし、チェーンによりサービスステーションタイプの利用割合が異なっており、セルフサービス利用者の数が多いチェーンとしては、ENEOS (19%) に続き、JOMO (15%)、COSMO (15%) であった。(カッコ内はセルフサービスの全利用者に占める割合)

さらに、店舗やチェーンの利用状況についてたずねたところ、いつも同じ店舗を利用している顧客が回答者の 67% を占め、同じチェーンで複数店舗を利用している顧客 (12%) を大きく上回った。このことから、チェーンに対するロイヤルティが高い顧客より店舗に対するロイヤルティが高い顧客が多いことがわかる。この傾向はサービスステーションのタイプを問わず、フルサービスでもセルフサービスでも同様である。

また、顧客満足度では、チェーンに対するロイヤルティが高い顧客より店舗に対するロイヤルティが高い顧客の方が満足度が高く、特にセルフサービスの利用客でその傾向が強くなっている。今後、顧客満足度を向上させるためには、フルサービスとセルフサービスにおける顧客の要望がそれぞれどのようなものであるかを理解した上で、チェーンブランドよりもむしろ個々の店舗において顧客の利用経験をより良いものにできる施策を取ることが重要である。

< 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](http://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](http://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

FAX: 03-3459-1810

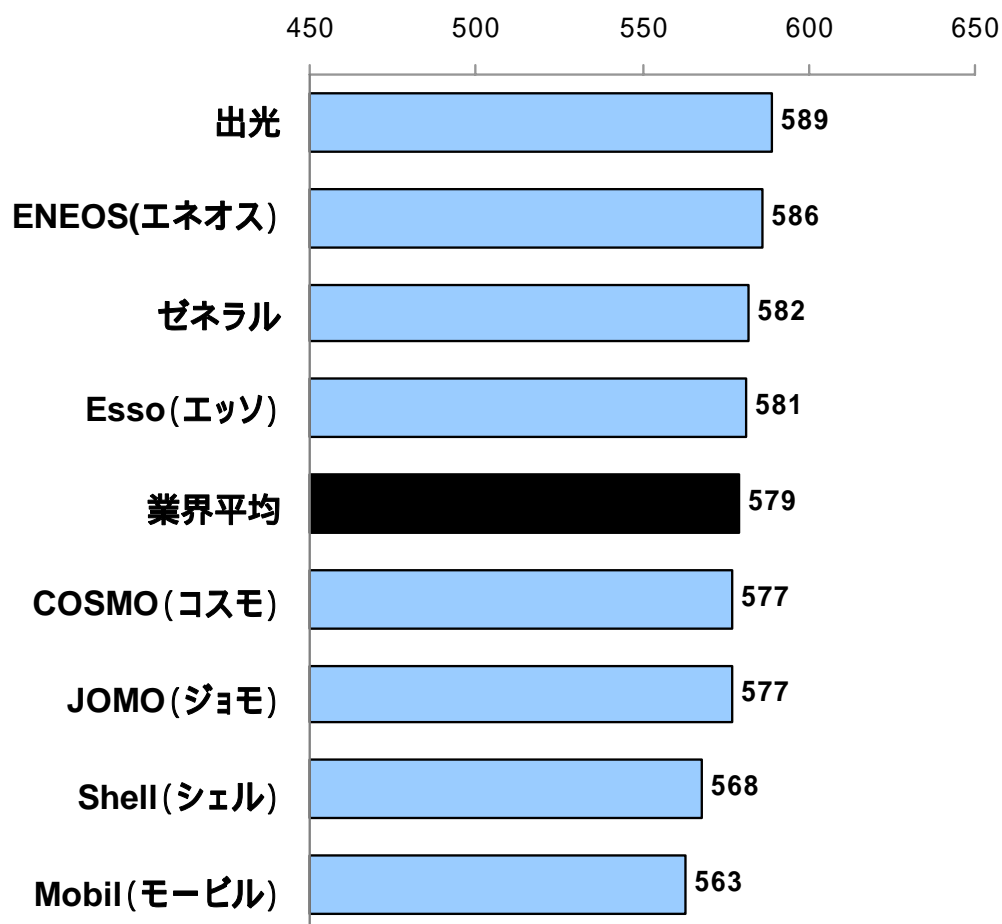
e-mail: [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

< 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年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## フルサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) KYGNUS(キグナス)、三井石油、STORK(ストーク/九州石油)、Taiyo(タイヨー/太陽石油)、全農(JA-SS)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。

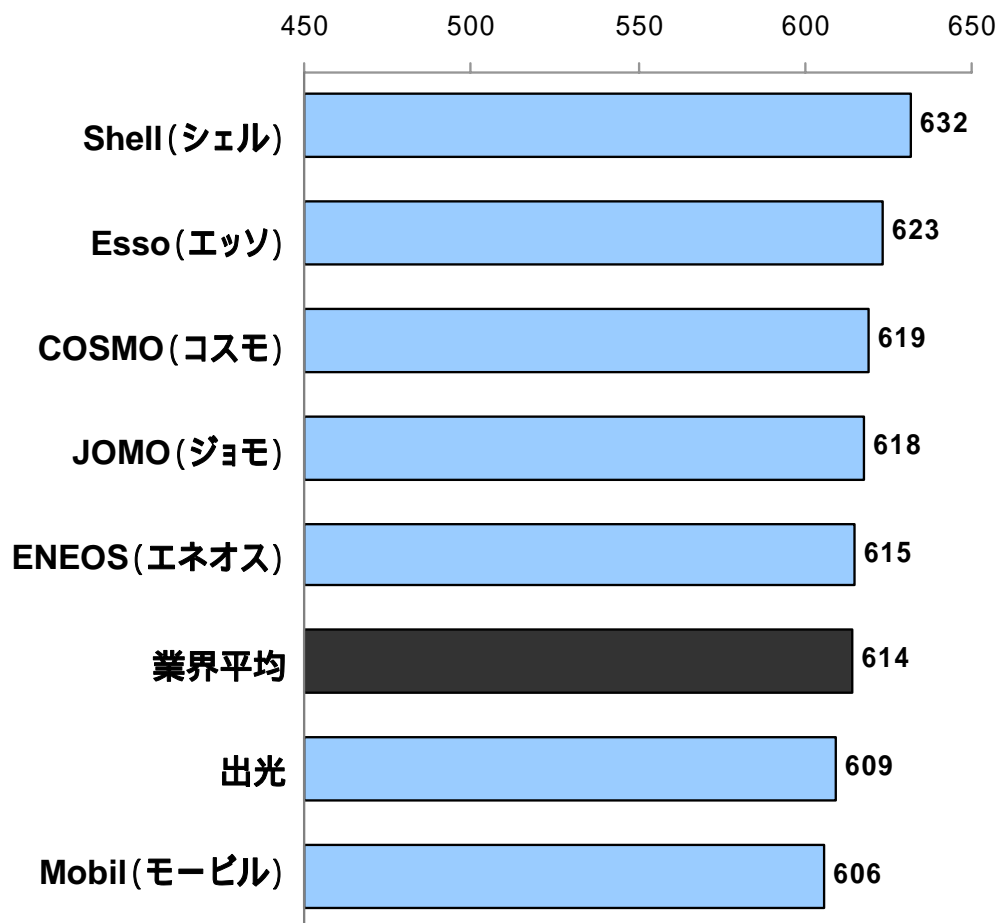
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## セルフサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) ゼネラル、KYGNUS(キグナス)、三井石油、STORK(ストーク/九州石油)、Taiyo(タイヨー/太陽石油)、全農(JA-SS)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。

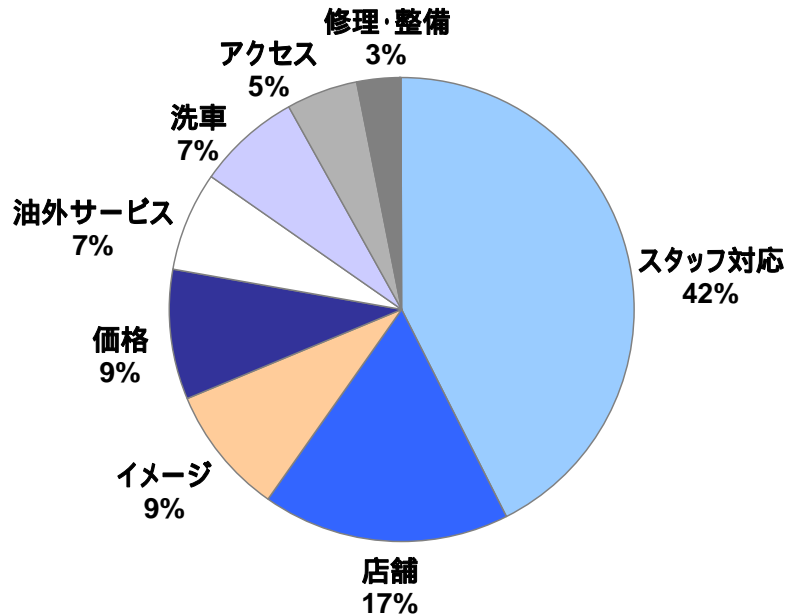
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。

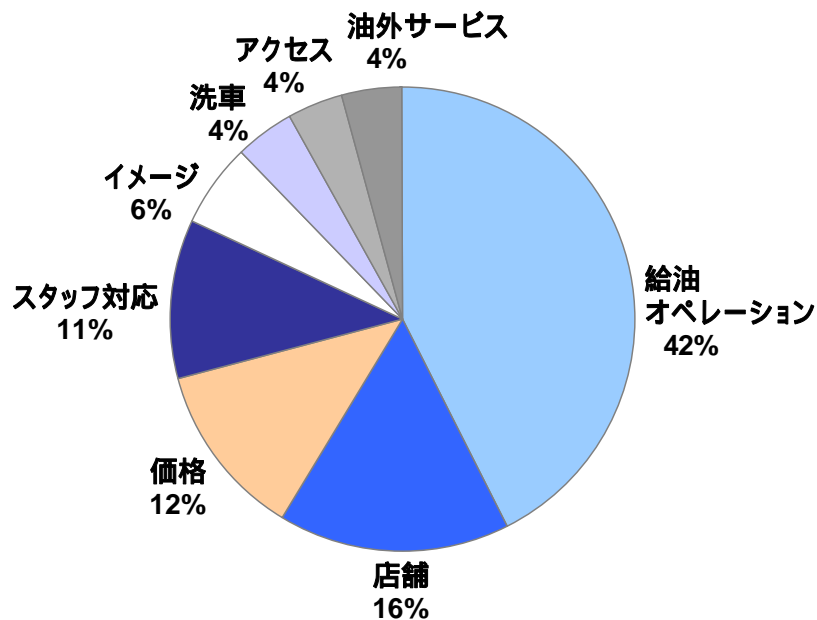
報道で本資料に使用されている図表及びグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター フルサービス



## セルフサービス



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年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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及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年日本サービスステーション顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。