

Press Release

報道用資料

2005年8月4日

日産、マレーシアのセールス満足度で2年連続第1位**2005年マレーシア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年マレーシア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ヶ月経過した車の所有者を対象に、マレーシアにおける車の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年1回の割合で実施している。3回目となる今年は2004年8月から2005年2月までに新車を購入した消費者を対象に2005年2月から4月に面接調査を実施し、2,700人以上から回答を得た。

マレーシアの自動車セールスの総合的な満足度は6つのファクターで構成されており、重要度順に「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」となっている。

マレーシア国産ブランドの満足度が大幅に向上

業界全体の平均 SSI スコアは前年比13ポイント増の767ポイントになった(1,000ポイント満点)。これには、プロトン、プロドゥア、イノコム、ナザなどのマレーシア国産ブランドの平均スコアが22ポイント増加したことが大きく影響している。これに対して、急速に成長している海外ブランドの平均スコアは13ポイント減少した。

セールス満足度ランキングでは、日産が780ポイントを獲得して2年連続で第1位となった。日産は6ファクター全てで高い評価を得ており、約束した日時での納車や納車までに必要な期間などを調べる「納車タイミング」で業界トップのスコアをマークした。

第2位には前年からスコアを23ポイント増やしたプロドゥアが入った。プロドゥアは全ファクターで満足度が向上したが、特に「取引」と「販売店設備」で大幅にスコアを伸ばした。また、プロドゥアは「セールス時にプレッシャーを感じた」と答えた顧客の比率が48%と業界で最も低く、次に低かったのが日産で50%だった。マレーシアは、セールス時にプレッシャーを感じた人の平均人数が他のアジア諸国に比べて非常に多い。セールス時にプレッシャーを感じた顧客の平均 SSI スコアは、そうでなかった顧客のスコアより66ポイント少ないことから、メーカーはこの点に注意を向ける必要がある。

イノコムは前年比46ポイント増と全メーカー中、最もスコアを伸ばして第6位に入った。イノコムは全てのファクターで著しく向上したが、特に「セールス担当者」、「販売店設備」、「納車タイミング」で最もスコアを増やした。イノコムが大幅にスコアを伸ばした要因としては、セールス担当者の約束の履行、誠実さ、知識などの詳細項目で満足度が向上したことが考えられる。販売プロセスで顧客が直面すると思われる全ての不満や問題の中で、セールス担当者がいい加減、または不誠実だという印象を与えたり、質問にうまく答えられなかった場合、満足度に最も大きなマイナスの影響が生じる。

また、新車購入者の64%は、新車を購入するときに友人・知人や家族のアドバイスを情報源のひとつとして参考

にしていることが調査の結果からわかった。他に情報源として多く挙げられたものにはモーターショー、価格ガイド、同じブランドの車の所有者の意見などがある。販売店を推奨するかどうかはセールス時の満足度が大きく影響する。満足度が非常に高く、841ポイントより多いSSIスコアをつけた顧客の41%が「必ず販売店を推奨する」と答えていたのに対し、702ポイントより少ないSSIスコアをつけた顧客で同様の回答をした人はわずか15%にすぎなかった。

<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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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&ブアーズ、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

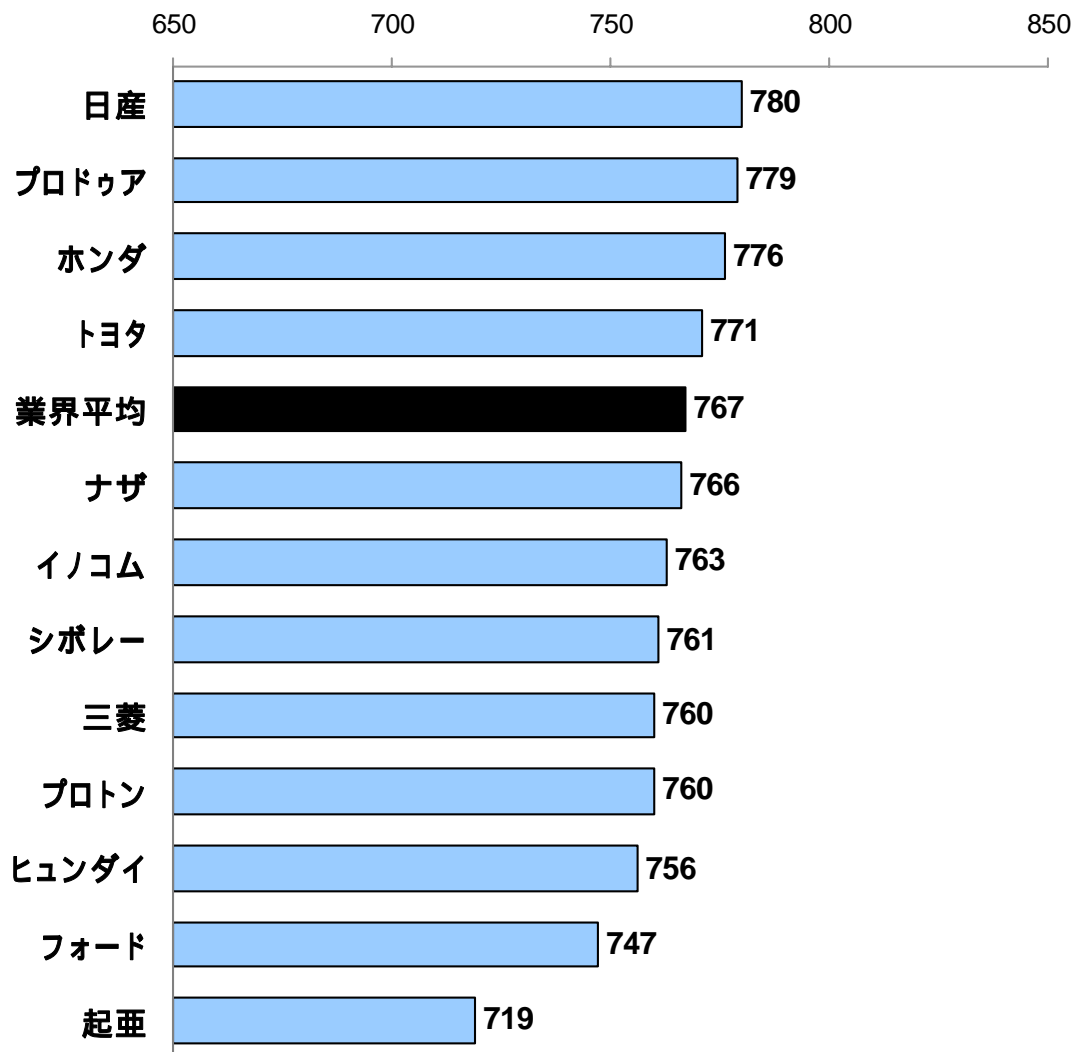
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年マレーシア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)



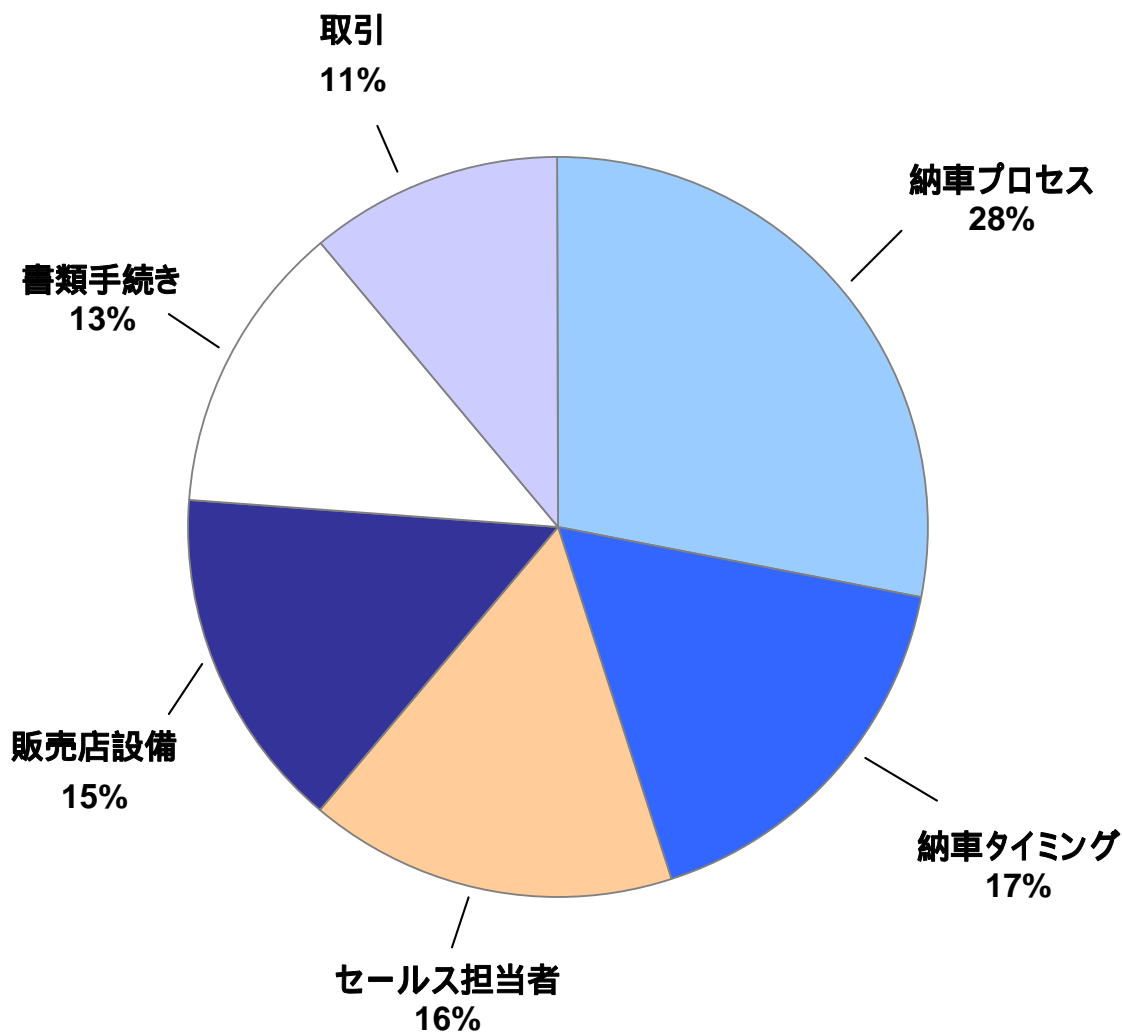
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年マレーシア自動車セールス満足度調査SM

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年マレーシア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年マレーシア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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年マレーシア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年マレーシア自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。