

Press Release

報道用資料

2005年9月26日

メキシコの自動車顧客満足度調査で、 ポンティアック、フォルクスワーゲン、ホンダ、日産、トヨタ、フォードのモデルが各セグメントでトップ

2005年メキシコ自動車顧客満足度調査(VOSS)

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年メキシコ自動車顧客満足度調査（Vehicle Ownership Satisfaction Study、略称 VOSS）の結果を発表した。

当調査は、新車購入後6～18ヶ月経過した車の所有者を対象に、メキシコにおける自動車の顧客満足度を調べるものである。2回目となる今年はメキシコの3大自動車市場であるメキシコシティ、グアダハラ、モンテレイにおいて2005年5月から7月に面接調査を実施し、2004年型車を新車から乗っている自動車ユーザー4,668人から回答を得た。

当調査では4つのファクターにおける顧客の経験をもとに総合的な満足度を算出している。それらのファクターは、「品質と信頼性」、「車の魅力（デザイン、スタイリング、性能、快適性）」、「アフターサービス」および「維持費」である。

ユーザーの不具合経験が、ブランド・ロイヤルティに大きく影響

今回より全車種を6つのセグメントに分けてランキングを発表する。各セグメントのトップモデルは以下の通りである。

セグメント	トップモデル
エントリー・サブコンパクトカー	ポンティアック マティス
プレミアム・サブコンパクトカー	フォルクスワーゲン ルポ
コンパクトカー	ホンダ シビック
ミッドサイズカー	日産 アルティマ
エントリーSUV	トヨタ RAV-4
フルサイズ・ピックアップトラック	フォード ロボ

J.D. パワーが自動車の品質調査を行っている他の国々と比べて、メキシコではユーザーによる不具合の指摘が相対的に少ないことが調査の結果わかった。また、ユーザーが経験した不具合件数とブランドに対するロイヤルティの間に強い相関関係が見られる。不具合を全く経験しなかったユーザーの62%が将来同じブランドを「必ず再購入する」と回答したのに対して、不具合を1件経験した人ではその比率は18%になり、2件では10%となっている。さらに、経験したトラブルが予想より多かった人は、予想より少なかった人よりも総合満足度（1,000ポイント満点）では100ポイント以上低いスコアをつけていることがわかった。

メキシコの自動車市場は、新車販売が拡大すると共にニューモデルが次々に発表されており、世界全体のなかでその重要性を増している。車の販売台数が増えるに従って消費者の車に対するこだわりが増しており、同時に製品とサービスの両方に対する期待が高まっている。変わり続ける顧客の期待を把握し、それに応えてゆくことが

メーカーにとって重要な課題となっている。

また、アフターサービス施設への顧客の流出が正規販売店にとって大きな問題となっている。メキシコでは、平均的な保証期間は1年のみで、アフターサービス施設の料金は販売店に比べてかなり低く設定されている。待ち時間を快適に過ごせる点や施設の便利さで販売店が高く評価されている一方、アフターサービス施設は全般的に、より満足度が高く、中でもサービス・アドバイザーやアフターサービスの質、作業終了後の納車プロセスに対する評価が高かった。

メーカーと販売店は、このような状況の下で競争力を維持するために、販売店が提供するアフターサービスに対して顧客が実際に感じる価値を高めていく必要がある。アフターサービス施設に顧客が流出することによって、販売店は収益を失うことにとどまらず、顧客との継続的な関係を築く機会を失うことになりかねない。顧客のニーズや期待に耳を傾けることによって、販売店は顧客満足度やロイヤルティを高めることが可能となる。

<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&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・アンド・アソシエイツ 2005年メキシコ自動車顧客満足度調査 (VOSS)SM

セグメント別ランキング トップ3モデル

エントリー・サブコンパクト

第1位: ポンティアック マティス
日産 ツル
フォード アイコン

プレミアム・サブコンパクト

第1位: フォルクスワーゲン ルポ
ルノー クリオ
シボレー メリーバ

コンパクト

第1位: ホンダ シビック
プジョー 307
日産 セントラ

ミッドサイズ

第1位: 日産 アルティマ
ホンダ アコード
シボレー マリブ

エントリーSUV

第1位: トヨタ RAV4
ホンダ CR-V
日産 エクストレイル

フルサイズ・ピックアップトラック

第1位: フォード ロボ
ダッジ ラム
シボレー シルベラード

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年メキシコ自動車顧客満足度調査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 アンド・アソシエイツ 2005年メキシコ自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。