

## Press Release

報道用資料

2005年10月13日

**トヨタ、フィリピンのアフターサービス顧客満足度で2年連続トップ****2005年フィリピン自動車顧客満足度(CSI)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年フィリピン自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、正規販売店のアフターサービス（整備・修理等）に対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。5回目となった今年は、2005年3月から6月にかけて面接調査を実施し、2003年10月から2004年6月までに乗用車およびライト・トラックを購入した消費者1,000人以上から回答を得た。

フィリピンのアフターサービスの総合的な満足度は、7つのファクターにおける顧客の評価をもとに算出されている。それらのファクターは総合満足度に対する重要度順に「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」、「サービス・アドバイザー」、「在庫時対応」、「サービス実施中の経験」となっている。

**作業や費用に関する説明の実施が満足度向上のカギ**

顧客満足度ランキングでは、今年も昨年に続いてトヨタが第1位で、スコアは841ポイント（1,000ポイント満点）だった。昨年に比べて13ポイント増で調査対象メーカー中最も改善している。また、7つのファクター全てにおいてトップの評価を得ており、特に「サービス・デリバリー」では対象メーカー中で最も改善した。さらに「非常に満足」または「満足」の評価の割合が、35項目のうち30項目において対象メーカー中最も高かった。

今年の業界平均スコアは、昨年から7ポイント増の827ポイントとなった。7つのファクターのうち6つのファクターで満足度が向上しており、特に「サービス・デリバリー」において大幅な改善が見られた。

また、フィリピンの顧客は、作業内容とそれに関わる費用について説明を求めるなど、サービスの過程において、より高い透明性を期待していることがわかった。作業と費用に関して説明を受けた顧客は、「サービス・デリバリー」に対して平均よりも16ポイント高く評価している。一方で、説明を受けなかった顧客は、平均よりも140ポイント評価が低かった。

作業や費用に関する説明を受けると、顧客はサービスに関する透明性の高さに満足するだけでなく、引き続き同じ販売店でサービスを受けることや知人にその販売店を勧めることについて、より前向きになる。「保証期間後も必ず同じ販売店を利用する」、「その販売店を他の人に推奨する」と答えた割合は、作業内容や費用の説明を受けた顧客では、そうでなかった顧客に比べて20パーセント・ポイント高い。サービスの過程について透明性を高めることは、顧客とメーカーの両者にとってプラスとなる。

<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

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

F A X： 03-3459-1810

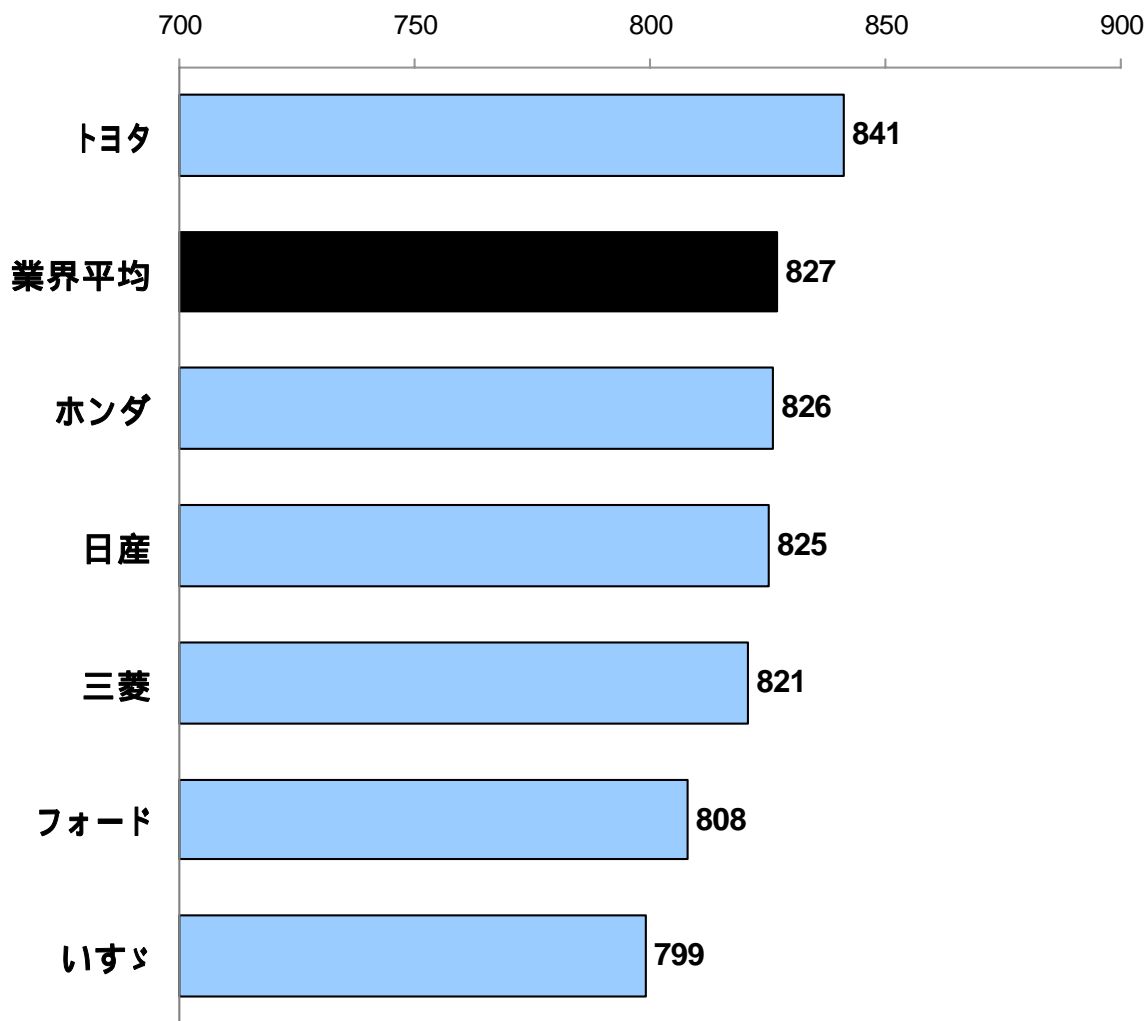
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



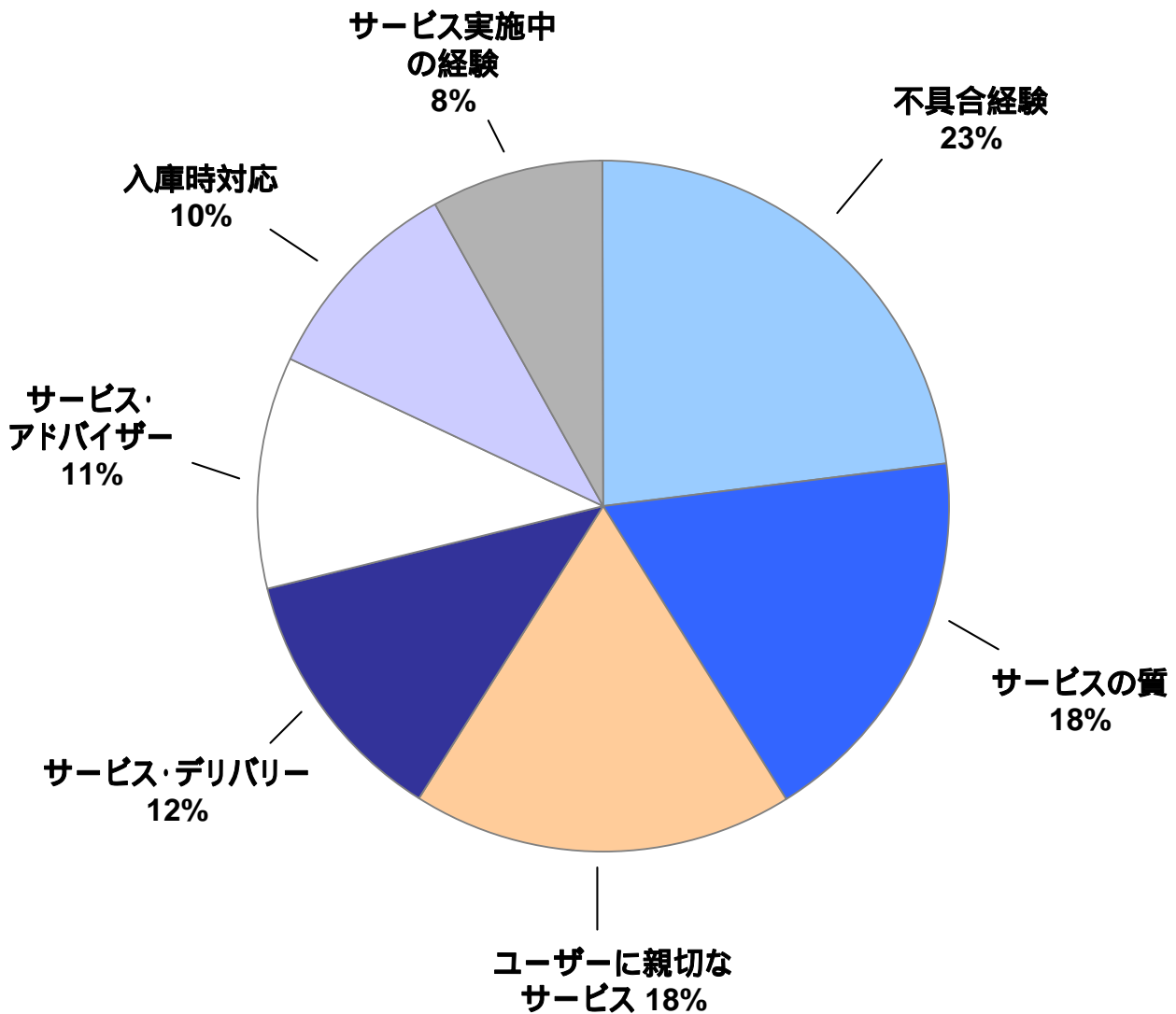
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年フィリピン自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年フィリピン自動車顧客満足度調査<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年フィリピン自動車顧客満足度 (CSI) 調査<sup>SM</sup>

## 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年フィリピン自動車顧客満足度調査<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年フィリピン自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。