

Press Release

報道用資料

2005年8月9日

レクサス、台湾の新車セールス満足度で6年連続第1位**2005年台湾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年台湾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、台湾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。7回目となる今年は2004年7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1月から4月に面接調査を実施し、2,600人以上から回答を得た。

台湾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」、「セールス担当者」、「納車タイミング」、「取引」、「販売店設備」、「書類手続き」となっている。

大衆車ブランドではトヨタがトップに返り咲く

セールス満足度ランキングでは、レクサスが6年連続で第1位となった。レクサスは1,000ポイント満点中840ポイントを獲得し、特に「セールス担当者」、「納車プロセス」、「販売店設備」で高い評価を得た。

第2位には837ポイントでメルセデス・ベンツが続いた。メルセデス・ベンツは「取引」と「書類手続き」で業界トップのスコアをマークした。台湾のセールス満足度ではレクサスがここ6年間、首位を維持しているが、メルセデス・ベンツがレクサスとのスコア差を昨年の27ポイントから著しく改善し、わずか3ポイントまでに迫ってきている。さらに、昨年の調査ではレクサスのスコアと業界平均スコアの差は55ポイントだったが、今回はそれが21ポイントに縮まった。

第3位にはホンダを抜いてトヨタが入り、大衆車ブランドでトップとなった。特に「納車プロセス」で評価が高かった。昨年、トヨタは販売台数が増加し、当初、セールス満足度の一時的な低下がみられたが、今年は販売台数をさらに増やしながらも、大衆車ブランドのトップに返り咲いた。市場でのシェアを拡大し続け、このような好成績を収めたことは実に印象的である。

第4位にはBMWとヒュンダイが並んだ。ヒュンダイは業界平均以下だった昨年から大幅な改善が見られ、特に「納車タイミング」では、業界を通じて当調査開始以来最も高いスコアをマークした。また、納車タイミングに関して「期待以上だった」と答えた顧客の比率が対象となったブランドで最も高かった。

顧客のロイヤルティやブランド推奨意向を高めるには、セールス時に顧客を満足させることが極めて重要である。調査では、新車セールスに対する満足度が高い顧客は、満足度が低い顧客に比べて同一ブランドの再購入や友人・知人への推奨意向を示す人が多いことがわかった。また高いセールス満足度は、顧客が整備や修理のためや次の車を購入するために再び同じ販売店を訪れる可能性を高める重要な要素でもある。新車購入時に顧客に満足感を与えることは、販売店とブランド双方にとって顧客ロイヤルティを築くうえでの第一歩であり、顧客に初めて接

触した直後から非常に高い顧客満足を確実に得ることにつながる。

<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&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

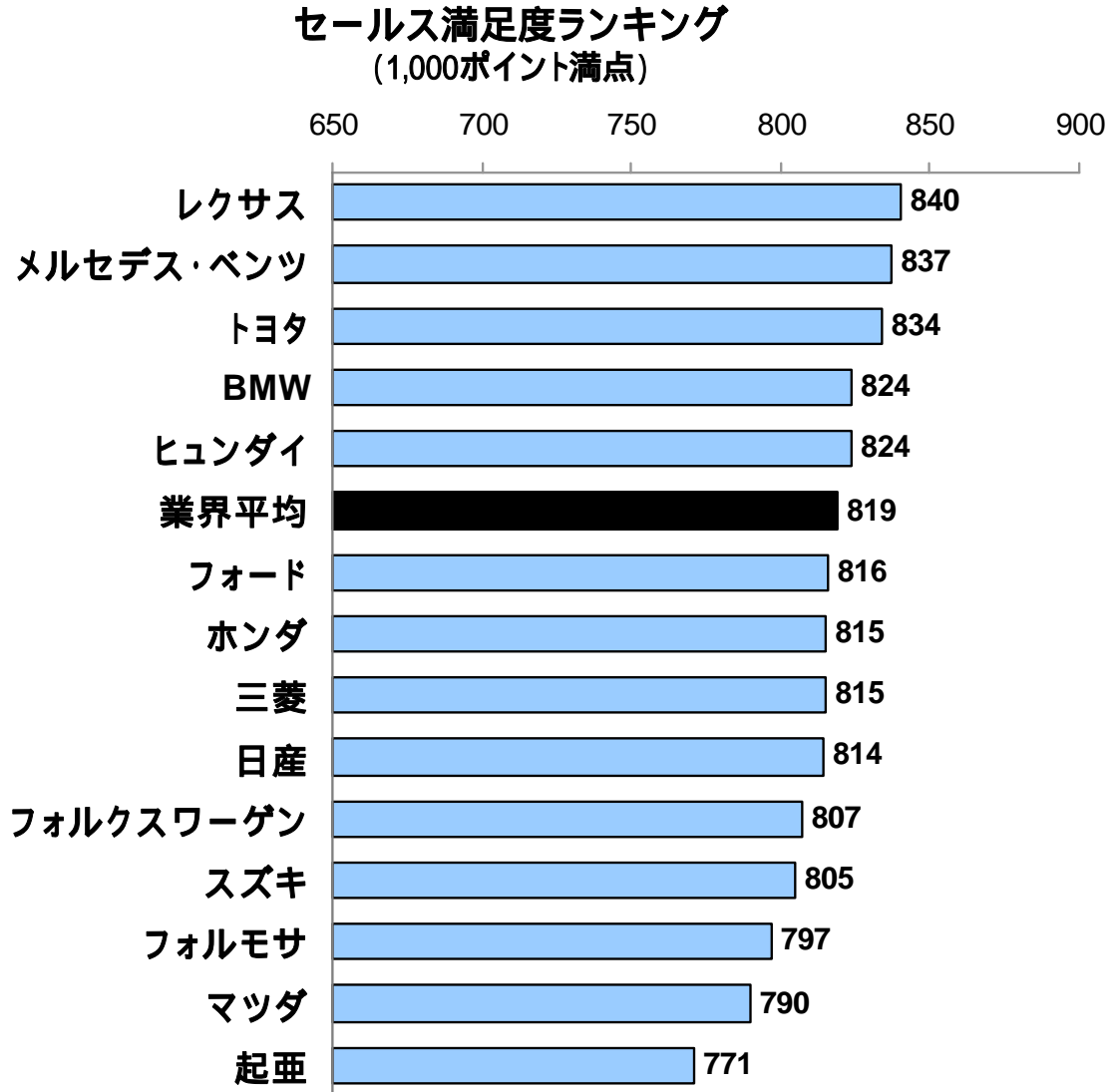
F A X： 03-3459-1810

e-mail： 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年台湾自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM



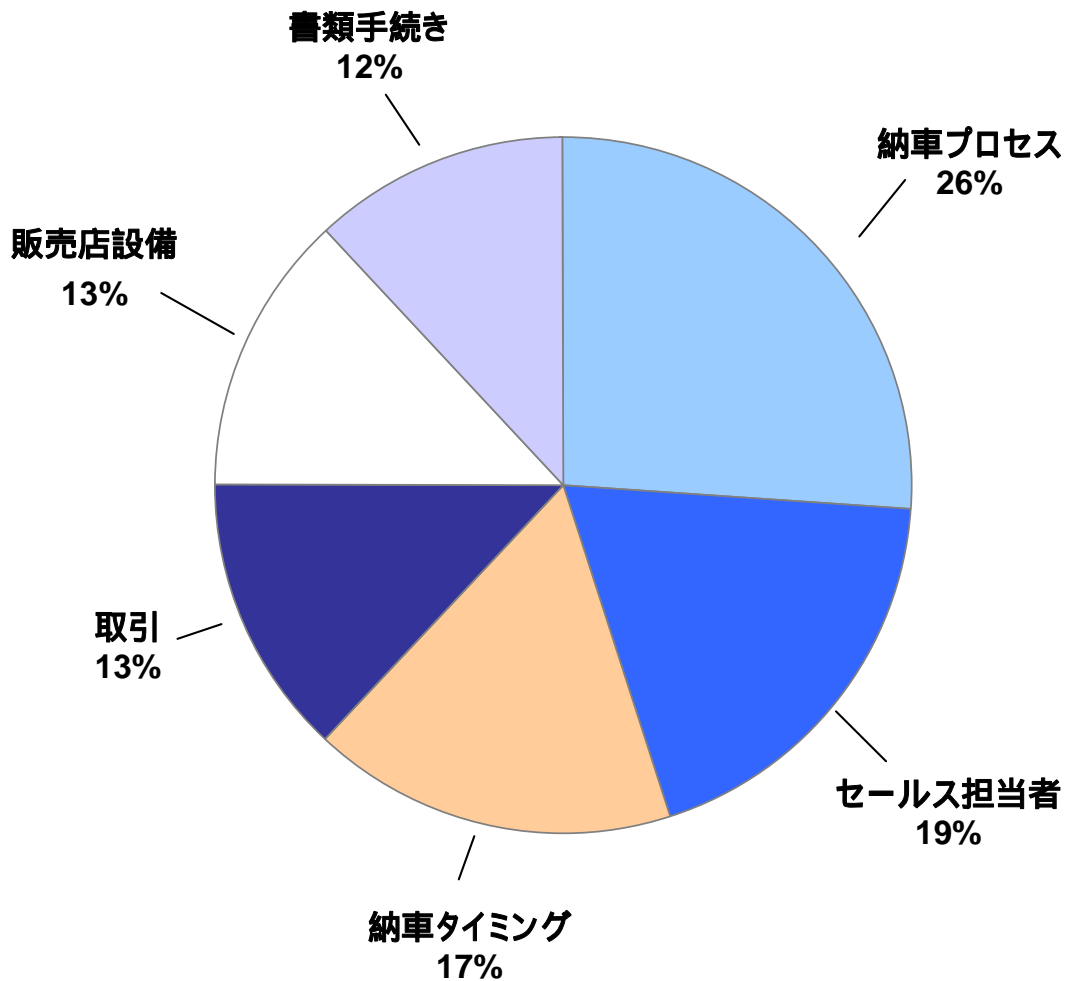
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年台湾自動車セールス満足度調査SM

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年台湾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年台湾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年台湾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年台湾自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。