

## Press Release

報道用資料

2005年9月21日

**BMW、タイのセールス満足度で第1位****2005年タイ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年タイ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、タイにおける新車の販売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。6回目となる今年は2004年9月から2005年3月までに新車を購入した消費者を対象に2005年3月から5月にかけて面接調査を実施し、3,100人以上から回答を得た。

タイの自動車セールスの総合的な満足度は6つのファクターにおける顧客の経験をもとに算出されており、それらのファクターは総合満足度に対する重要度順に「納車プロセス」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「納車タイミング」、「取引」となっている。

**試乗の推奨の有無が満足度に大きく影響**

今年の業界平均の総合満足度スコアは昨年から15ポイント改善して833ポイント(1,000ポイント満点)となった。ファクター別の満足度では「セールス担当者」が最も改善しており、前年比21ポイント増となっている。また、市場の65%を占めるピックアップ車を購入した顧客の方が、多目的車や乗用車を購入した顧客よりも満足度が高いことがわかった。

セールス満足度ランキングでは、BMWが850ポイントを獲得し第1位になった。BMWは6つのファクター全てにおいて業界平均スコアを上回り、特に「納車プロセス」、「納車タイミング」、「書類手続き」では調査開始以来最も高いスコアをマークした。

BMWの購入者のうち販売プロセスに問題を感じた人は比較的少なく、これがセールス満足度が高い要因となっている。こうしたBMWの好成績は、結果として非常に高い顧客の推奨意向とロイヤルティに結びついている。

第2位には前年比23ポイント増を達成したフォードが入った。フォードは6つのファクター全てで満足度が向上しており、特に「書類手続き」と「納車プロセス」で大幅な改善が見られた。さらに調査対象メーカーの中で唯一、平均納車時間を改善しており、当調査で最も早い6.1日を達成している。またフォードは「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29%と最も低い。なお、次に低かったのはBMWで33%だった。

調査ではセールス・スタンダード(販売と納車プロセス時に提供されるサービス)の実施率を調べているが、昨年と今年の両方で評価の対象となったセールス・スタンダード15項目のうち13項目で実施率が増加した。最も増加していたのは「試乗の推奨」で、昨年に比べて18パーセント・ポイント増加している。

試乗の機会を提供すると、セールス担当者に対する満足度が向上し、その結果、販売プロセス全体に対する満足度も向上する。試乗を勧められた顧客の満足度スコアは、試乗を勧められなかった顧客よりも平均して34ポイント

ト高く、「セールス担当者」のファクターにおいては38ポイント高くなっている。また、試乗の推奨は「車の装備や利点の説明」や「質問に対して正確な回答ができる能力」といった「セールス担当者」ファクターの詳細項目の満足度にもプラスの影響を与えている。さらに、試乗を勧められた顧客のうち「満足」または「非常に満足」と答えた人の割合は、試乗を勧められなかった顧客よりも10パーセント・ポイント以上高かった。また、今年の調査より新たに10項目のセールス・スタンダードが評価対象となった。セールス・スタンダードの実施数が最も多かったのはBMWだった。

<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

FAX： 03-3459-1810

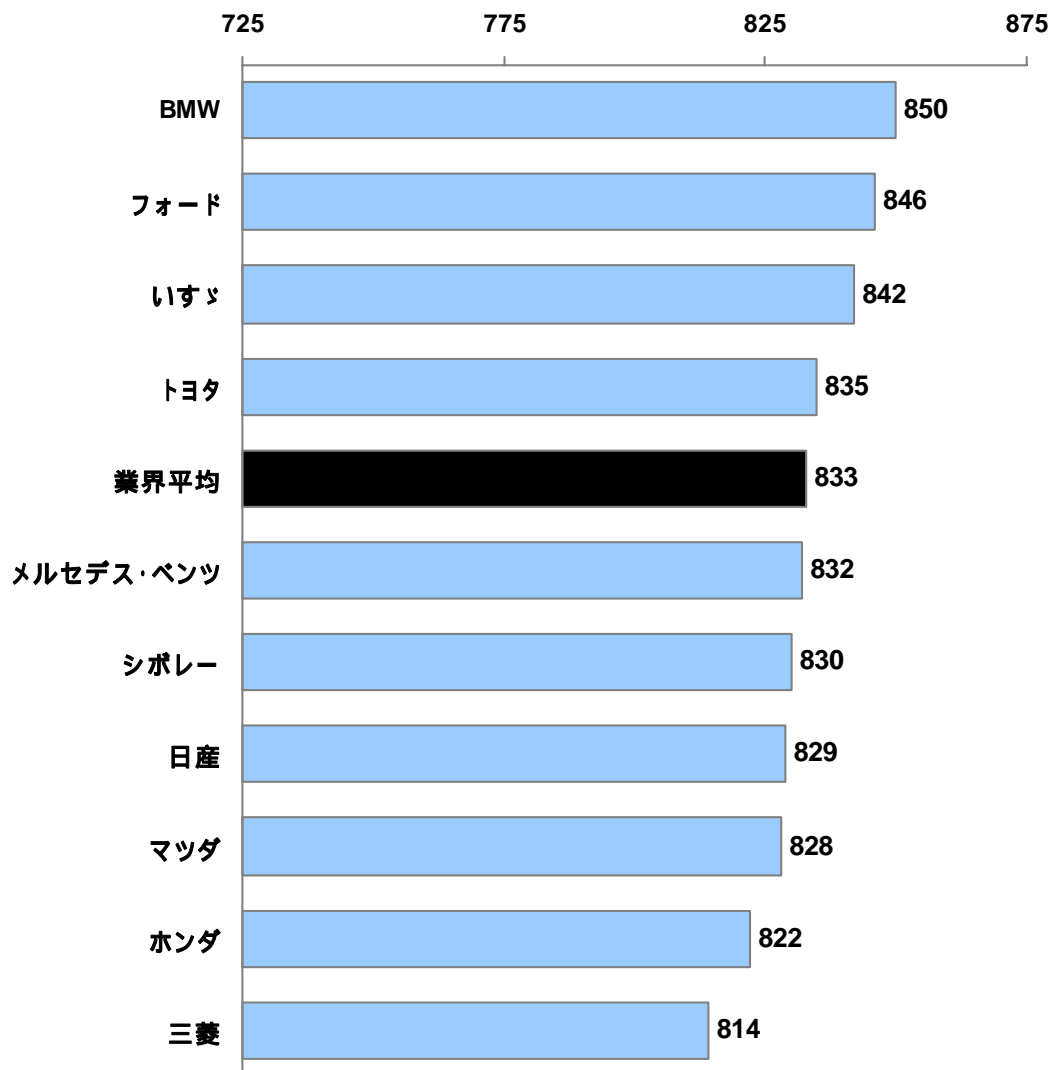
e-mail： [mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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年タイ自動車セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



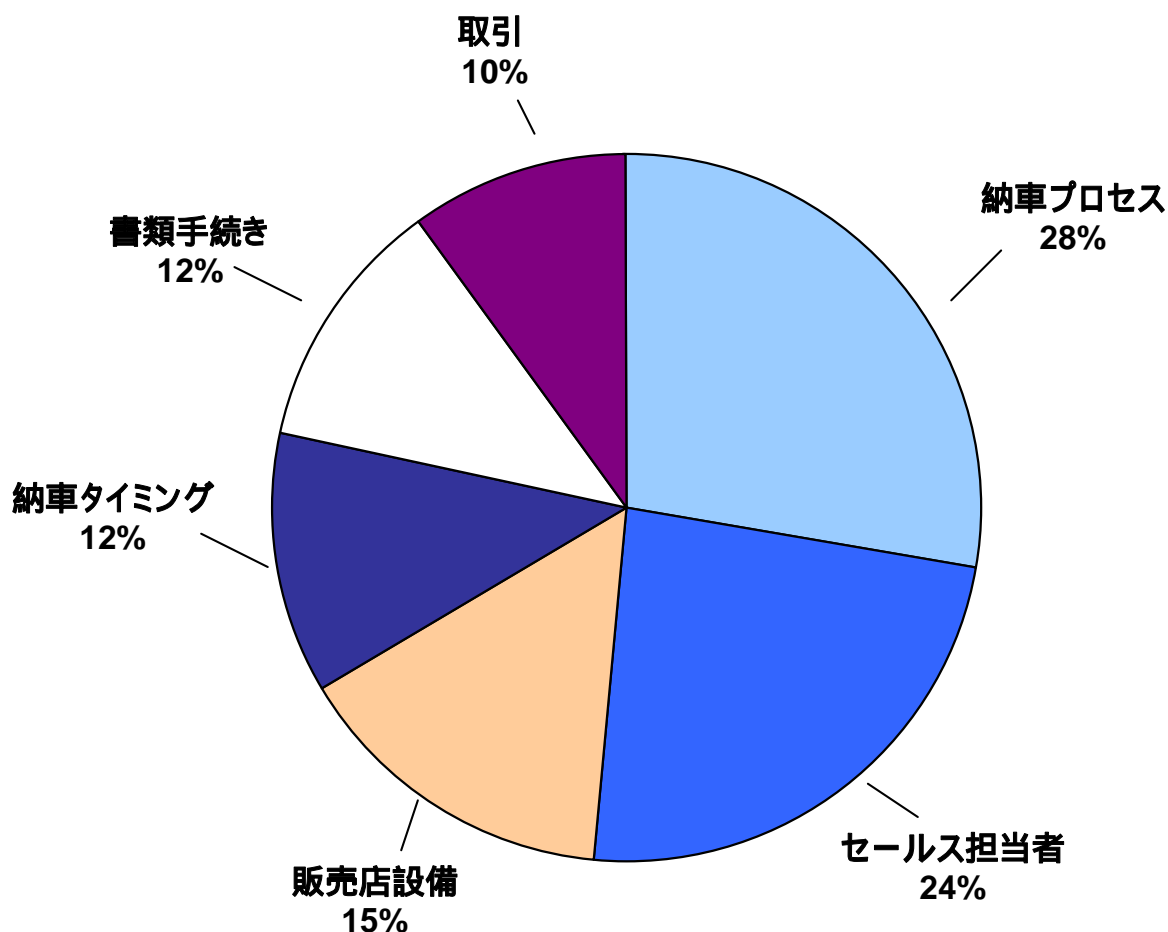
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年タイ自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年タイ自動車セールス満足度調査<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年タイ自動車セールス満足度 (SSI) 調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



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年タイ自動車セールス満足度調査<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年タイ自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。