

報道用資料

2005年4月19日

英国の自動車顧客満足度、前年から最も向上したブランドはミニ

2005年英国自動車顧客満足度(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年英国自動車顧客満足度(Customer Satisfaction Index、略称CSI)調査の結果を発表した。

当調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの本社J.D. パワー・アンド・アソシエイツの欧州事務所(在英国)が英国自動車雑誌『ホワットカー?(What Car?)』と合同で実施したものである。

調査開始以来12回目となる今年は、2002年9月から2003年8月までに英国で自動車(登録番号が「52」または「03」で始まる車)を購入後2年程度経過した消費者を対象とし、2004年11月から2005年1月にかけて実施。23,000人以上から回答を得た。32ブランド・124モデルについて顧客の満足度を構成する4つのファクターに関する77項目を評価してもらった。4つのファクターは次の通りである(カッコ内は満足度における構成比)。

- * 品質と信頼性(30%)
- * 車の魅力(28%) - 性能、デザイン、快適性、機能など
- * アフターサービス(22%)
- * 維持費(19%) - 燃費、保険、点検整備/修理費用など

レクサスがブランド別ランキングで5年連続第1位

ブランド別ランキングでは、トヨタの高級車ブランド、レクサスが1,000ポイント満点中848ポイントを獲得し5年連続で第1位になった。第2位には1ポイント差の847ポイントでチェコの自動車ブランド、シュコダが入った。第3位には前年比14ポイント増の843ポイントでホンダがランクインした。業界平均を上回った17ブランドのうち7つが日本ブランド、その他は英国、ドイツ、スウェーデン、チェコ、韓国ブランドとなっている。

モデル別ランキングでは、ホンダ・ジャズ(日本名:フィット)が他のモデルを大幅に上回るスコアを獲得し2年連続で第1位になった。ホンダの車は他に3モデルが20位以内に入ったが、その中

には英国スウィンドン工場製のシビックやCR-Vが含まれている。第2位はレクサス・IS200/300、第3位はトヨタ・ヤリス（日本名：ヴィッツ）だった。今年のモデル別ランキングでは、これまで続いた日本ブランド車の優勢は見られなかった。前回の調査で20位以内に入った日本ブランド車は14モデルだったが、今年は10モデルにとどまった。

また、今年の調査で最もスコアを伸ばしたブランドはミニだった。ミニは当調査の対象となって今年でまだ2年だが、前年からスコアを19ポイント伸ばして6位に入り、特に品質と信頼性で大きな改善をみせた。英国工場で生産されたモデルについては、ミニ（オックスフォード工場）を含め5モデルが20位以内に入った。

今回の結果から英国での競争がますます激化していることがうかがえる。レクサスのトップは変わらないが、レクサス以外のブランドも急速に改善しており、モデル別ランキングではホンダ、トヨタ、シュコダ、ミニ、起亜の車が良い結果を得ている。あらゆる車種、サイズ、価格水準で品質が高く満足感の得られる車の購入が可能なこと、また、日本ブランド車を含む上位にランキングされた多数のモデルが英国工場で生産されていることは英国の自動車ユーザーにとって良いニュースといえる。

『ホワットカー？』誌では、「今回の調査でも相変わらず日本ブランド車の満足度は高かったが、一方、英国工場製の車の満足度が高いことがわかった。英国生産のミニ、ホンダのシビックやCR-V、トヨタのカローラやアベンシスが満足度ランキングの上位に入ったことは英国の工場がレベルの高い車を生産していることを示すものである」とコメントしている。

当調査は、自動車メーカー各社が高い顧客満足度を実現する一助となることを、また同時に消費者に様々な車について信頼できる正確な情報を提供することを目的としている。

なお、このたび J.D. パワーでは、英国の消費者向けにウェブサイト（コンシューマー・センター）を開設した。新車購入の際に参考にできる車の品質評価に関する情報を掲載している。

www.jdpower.com/cc/global/uk

<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調査や顧客満足度調査を毎年実施している。ISO9001 取得。

< ホットカー？について >

30 年以上にわたり車購入のための最も優れた手引書として、信頼性の高いロードテスト、画期的な調査、消費者アンケート、倏約に役立つアドバイスといった自動車に関するトータルな情報を提供している。英国の自動車購入者の 4 分の 1 以上が車を選ぶ際の参考にしている。

< 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

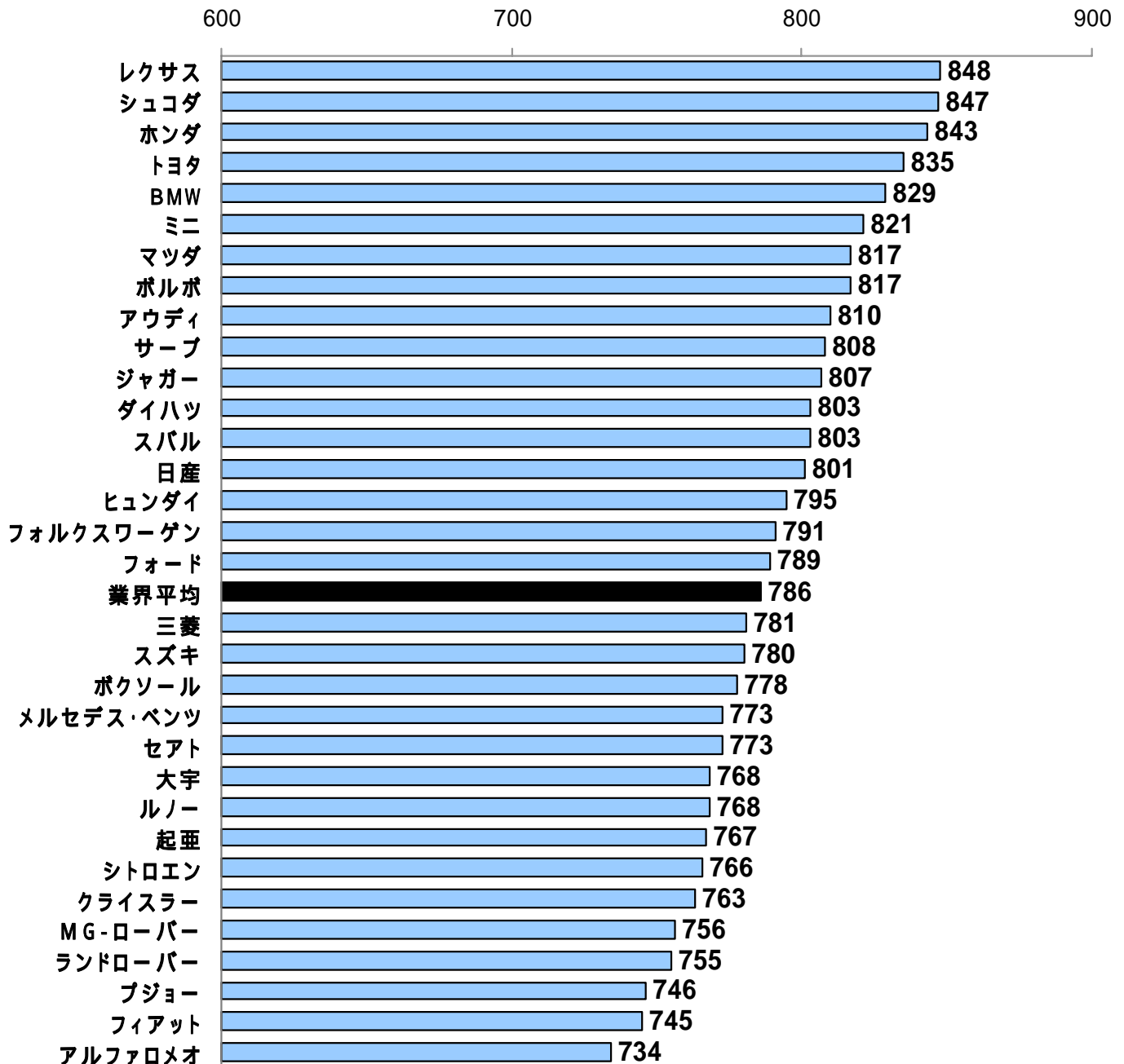
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

< 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・アンド・アソシエイツ 2005年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

2005年ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注)ジープ、ボルシェ、プロトン、スマートは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

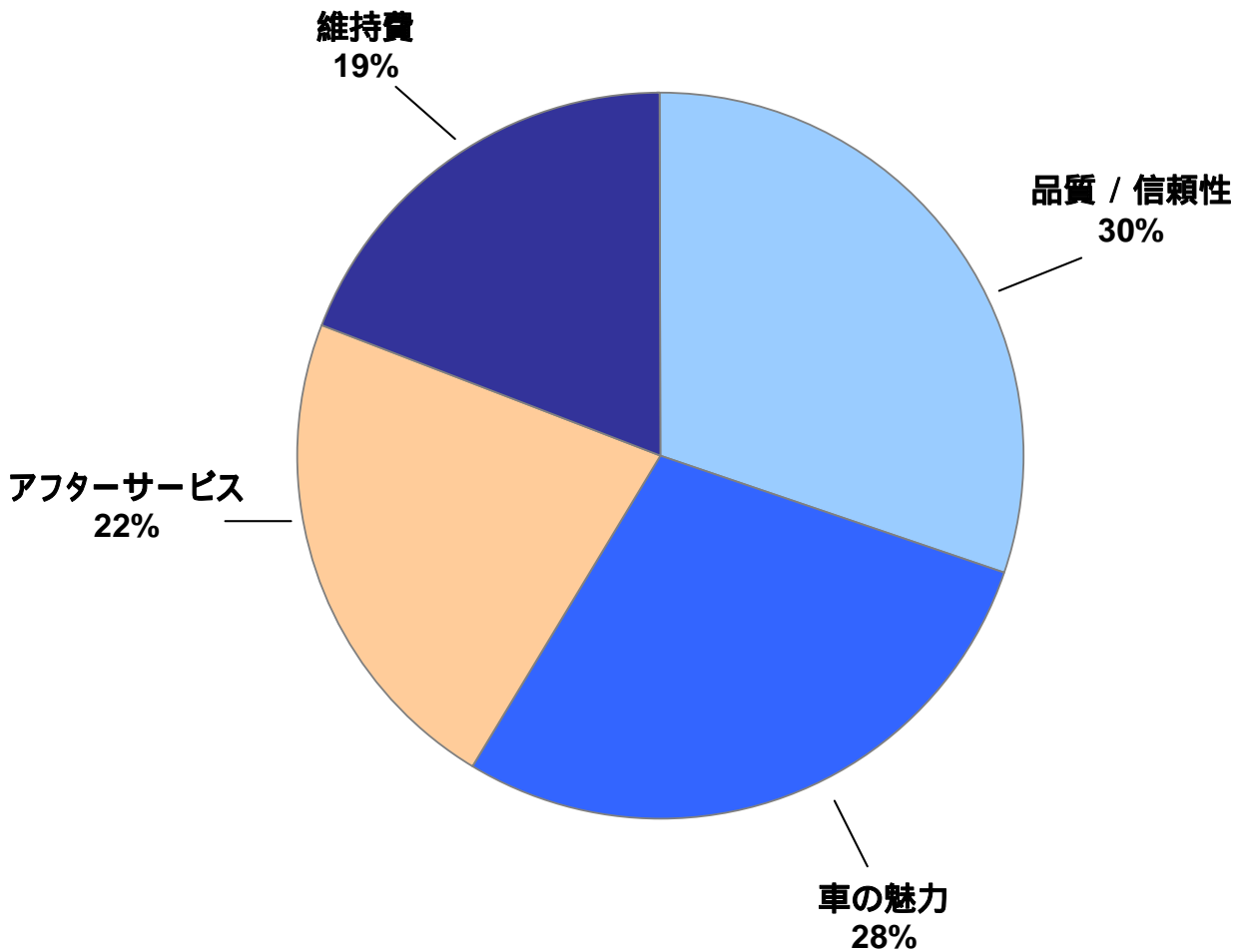
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年英国自動車顧客満足度調査SM

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 アソシエイツ 2005年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2005年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2005年英国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年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。