

Press Release

報道用資料

2006年1月18日

宅配便事業者の顧客満足度、ヤマト運輸が3年連続第1位**2005年日本宅配便顧客満足度調査**

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年日本宅配便顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、宅配便サービスの顧客満足度を調べるもので、過去半年間に宅配貨物の発送と受取を行ったことのある全国の20～69歳の一般男女を対象としている。3回目となる今回は、2005年9月から10月にかけて郵送調査を実施し、1,573人から回答を得た。なお、対象者の抽出に当たっては、全国の都市化状況の特性により、主要都府県、政令指定都市部、市部、郡部の4つのセグメントに分けて、セグメント毎に回収数の割付を行っている。

当調査では、発送と受取のそれぞれの顧客満足度を分析し、顧客満足度を構成するファクター（要素）を算出している。発送時の満足度を構成するのは5つのファクターで、「受付対応」（35%）、「配達対応力」（34%）、「費用」（18%）、「扱い荷物対応力」（9%）、「受付時間」（4%）である。受取時の満足度を構成するのは3つのファクターで、「配達員」（41%）、「再配達対応力」（33%）、「荷物の扱い」（26%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

発送時の満足度、「持ち込み発送」では郵政公社、「集荷発送」では佐川急便が上昇

当調査では発送と受取の両方の結果を合わせた総合顧客満足度ランキングを発表している。今回も2003年と2004年に引き続き、ヤマト運輸が第1位となった。ヤマト運輸は発送と受取のいずれの顧客満足度でもトップにランクされている。また、発送では「配達対応力」と「受付時間」の2ファクターで、受取では「配達員」、「再配達対応力」、「荷物の扱い」の3ファクターすべてで他社を上回る評価を得ている。

総合顧客満足度ランキング第2位は佐川急便だった。佐川急便は発送と受取のいずれの顧客満足度でも2位となっているが、発送における「費用」の評価が特に高く、同社の強みとなっている。また、発送ではトップのヤマト運輸との差が縮小しつつある。

続く総合第3位は郵政公社、第4位は日本通運が入った。郵政公社は発送における顧客満足度が向上しており、特に「受付対応」と「費用」での改善が大きい。

調査では発送方法別に、各社に対する満足度を分析している。利用者が営業所/取次店等へ荷物を持ち込む「持ち込み発送」では、郵政公社に対する顧客満足度が上昇していることがわかった。また宅配便事業者を選ぶ理由として、取次店・受付窓口が行きやすい場所にあることを挙げる人の割合も上昇しており、コンビニエンスストアにおける窓口受付の拡大がサービスの利便性向上につながっていることがうかがえる。一方、宅配便事業者が利用者から荷物を集荷する「集荷発送」では、佐川急便の顧客満足度が向上しており、ヤマト運輸を上回っている。以上のように、各社に対する満足度評価は発送方法によって大きく異なることがわかった。

メール便の今後の利用意向は約6割と高いが、サービス力の強化が課題

今回の調査では、メール便の利用状況と今後の利用意向に関する質問を設けた。その結果、メール便を利用したことがある消費者は全体の1割強にとどまるが、今後利用したいとする人は約6割と多いことがわかった。

一方、メール便を利用したことがある人に対して、本来メール便には同封できない信書を同封したことがあるか聞いたところ、約4割が同封したことがあると答えており、メール便のサービス内容に対する利用者の理解が十分でないことがわかった。宅配便事業者は今後、消費者に対してメール便のサービス内容や位置づけを明確にする必要がある。さらにメール便の活用方法を提案する等、消費者が利用しやすいようにサービス力を強化することが望まれる。

<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

FAX： 03-3459-1810

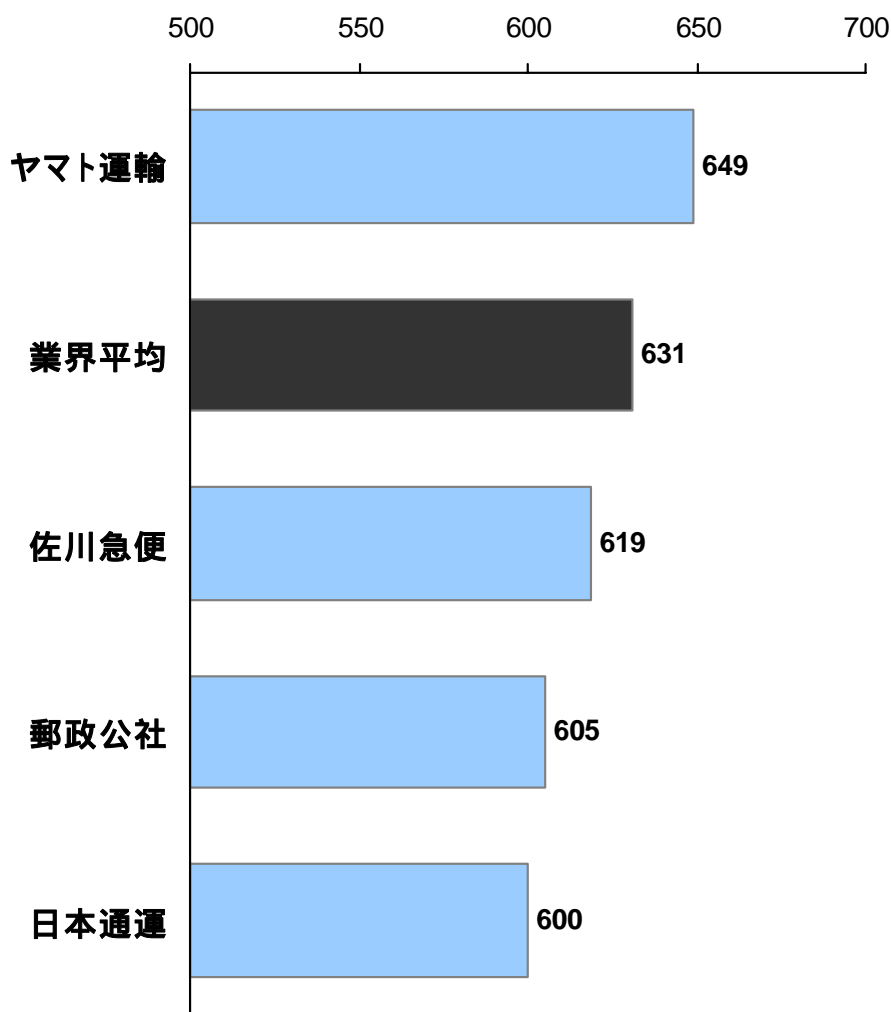
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

<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年日本宅配便顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング(発送/受取 計) (1,000ポイント満点)



注) 福山通運、西濃運輸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 アジア・パシフィック 2005年日本宅配便顧客満足度調査SM

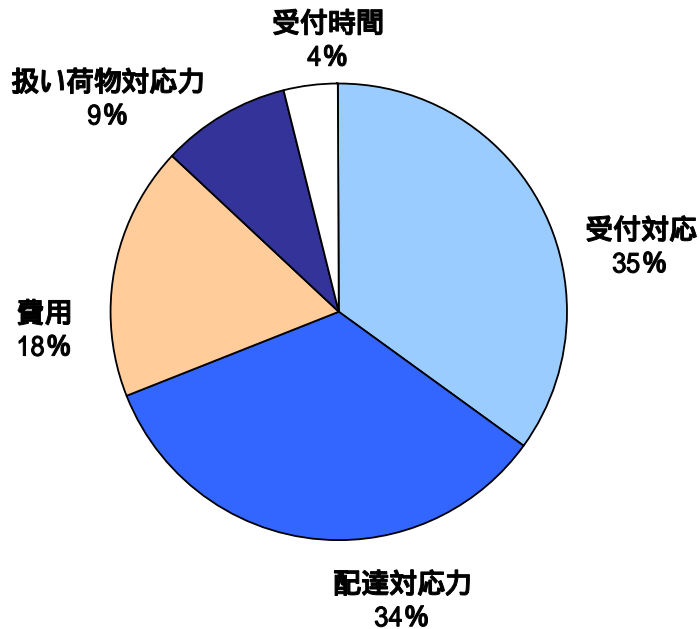
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 アジア・パシフィック 2005年日本宅配便顧客満足度調査SM)を明記してください。

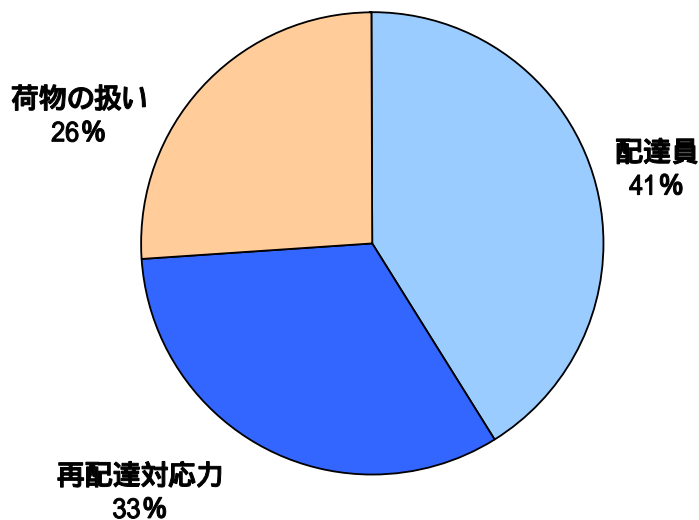
J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本宅配便顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

発送



受取



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本宅配便顧客満足度調査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 アジア・パシフィック 2005年日本宅配便顧客満足度調査SM) を明記してください。