

Press Release

報道用資料

2006年2月7日

南アフリカ初のセールス満足度調査で、シボレーが首位

2005年南アフリカ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年南アフリカ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、新車の所有者を対象に、南アフリカ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、今回初めて実施した。2004年12月から2005年4月までに新車を購入した消費者を対象に2005年7月から8月にかけて郵送調査を実施、9,573人から回答を得た。調査結果には南アフリカで自動車を販売するすべてのメーカーが含まれている。なお、当調査は J.D. パワーが独自に実施するものだが、アンケートの郵送面で南アフリカ運輸省の協力を得ている。

南アフリカの自動車セールスの総合的な満足度は以下の5つのファクターの32の詳細項目についての顧客の評価をもとに算出されている（カッコ内は総合的な満足度に対する各ファクターの重要度）。

- * 納車プロセス（27%）
- * セールス担当者（23%）
- * 取引価格（18%）
- * 書類/ローン手続き（17%）
- * 販売店設備（15%）

新車ブームによる在庫不足で「販売店設備」が低評価

セールス満足度ランキングでは、シボレーが総合満足度スコア 861 ポイント（1,000 ポイント満点）を獲得し第1位になった。第2位はメルセデス・ベンツで、シボレーとのスコアの差は16ポイントだった。以下、順に三菱、トヨタ、ホンダが上位5位までに入った。

シボレーは5つのファクターのうち「セールス担当者」、「書類/ローン手続き」、「取引価格」の3つにおいて業界で最も高いスコアをマークした。一方、「販売店設備」では三菱とブジョーが、「納車プロセス」ではメルセデス・ベンツがトップだった。

J.D. パワーが世界各国で実施している調査では、販売プロセスに満足した顧客は定期点検や修理の際に同じ販売店のサービス部門を利用する傾向にあること、さらに新車購入時の経験が販売店やブランドについて顧客が好意的な口コミを行ってくれるかどうか重要な役割を果たしていることが明らかになっている。

また、5つのファクターのうち「販売店設備」に対する顧客の評価が、業界全体で最も低かった。これは、新車の在庫量に関する評価が低かったことによる。「販売店設備」では他に、価格の交渉を行う場所の快適性、販売店の場所や営業時間の利便性で評価が低かった。

南アフリカはかつてない新車購入ブームにある。そのため販売店では在庫が不足し、顧客の不満を招いている。

販売店の設備の改善には大きな投資が必要となることが多い。一方、販売プロセスにおいてはそれほど費用をかけずに実施できる改善活動が多くあり、その実施によりセールス満足度の向上が可能となる。たとえば、価格交渉、書類手続きの説明、マニュアルの説明などにおける改善である。また、1回目の点検の日時を決めておく、エンジンオイルのチェックの仕方を教える、ラジオのチャンネルをあらかじめメモリー設定しておくなど、納車時に特別なサービスを行うと顧客の満足度は向上する。

<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&ブアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005 年の売上高は 60 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： maki_kawano@jdpower.co.jp

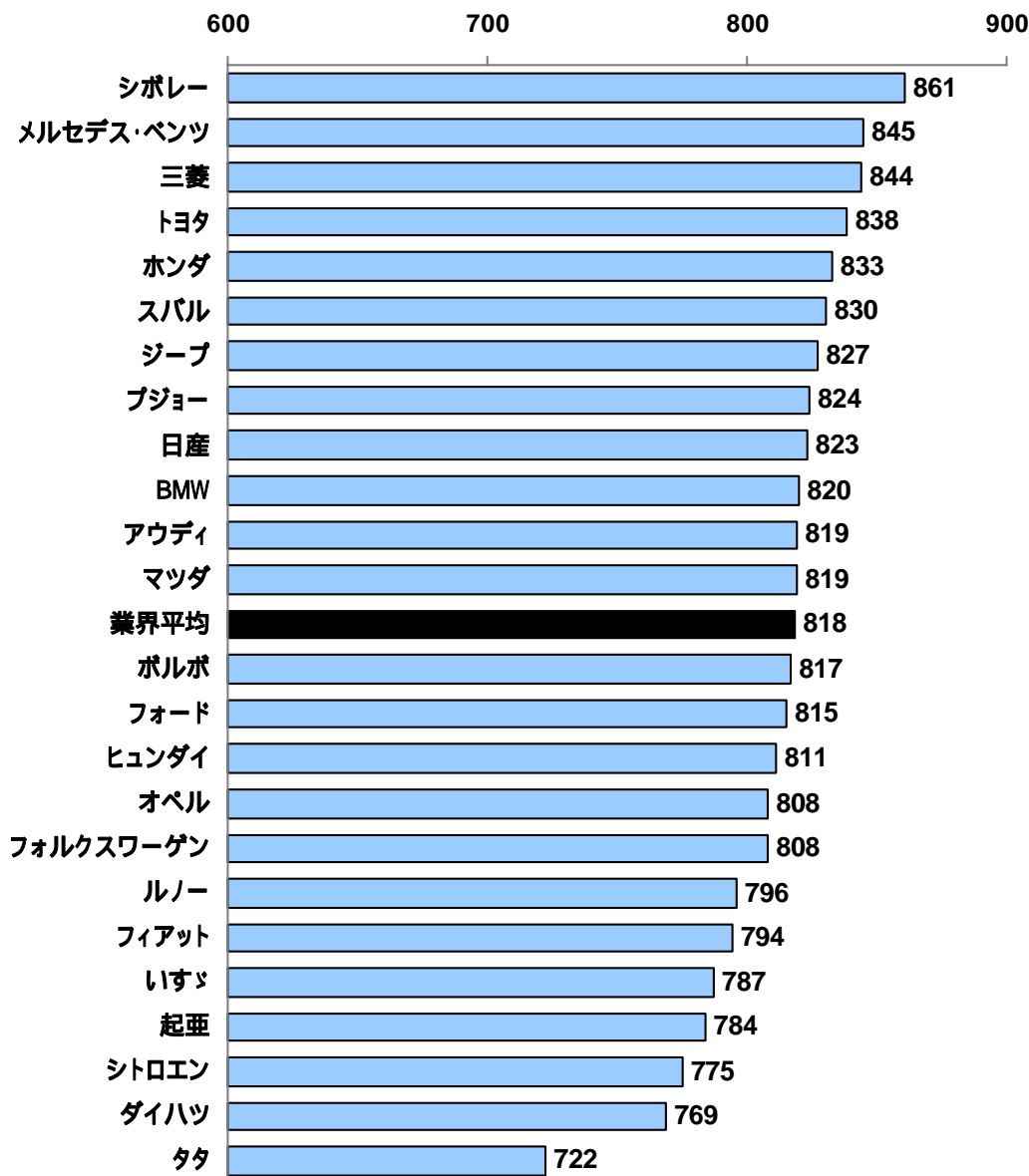
<ご注意>

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年南アフリカ自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



注) クライスラー、ジャガー、ランドローバー、ミニはサンプル数不足のため、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年南アフリカ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年南アフリカ自動車セールス満足度調査SM) を明記してください。