

Press Release

報道用資料

2006年7月5日

フランス自動車顧客満足度、セグメント別ランキングでトヨタ、BMW、ホンダ、プジョーがトップ

2006年フランス自動車顧客満足度(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、2006年フランス自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から2年程度が経過した車の所有者を対象に顧客満足度を調べるものである。結果はフランス自動車雑誌『オートモビル・マガジン（L'Automobile Magazine）』（モータープレス・フランス・グループ（Motor Presse France group）発行）と共同で発表する。

2回目となる今年は、2003年1月から2004年12月までにフランスで新車を購入した消費者を対象に、2006年2月から4月初旬にかけて実施し、16,000人以上から回答を得た。26ブランド・93モデルについて顧客の満足度を構成する4つのファクターについて評価してもらった。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（38%）
- * 車の魅力（22%）
- * 維持費（20%）
- * アフターサービス（19%）

ブランド別ランキングでは、2年連続ホンダが第1位

セグメント別ランキングでは、トヨタが3セグメントで、また BMW、ホンダ、プジョーがそれぞれ1セグメントで第1位になった。各セグメントのトップモデルは以下の通り。

セグメント	トップモデル
スモールカー	トヨタ ヤリス
ローワー・ミディアムカー	トヨタ カローラ
アッパー・ミディアムカー	ホンダ アコード
エグゼクティブ/ラグジュアリーカー	プジョー 607
MPV	トヨタ カローラ・ヴァーソ
SUV	BMW X5

ブランド別ランキングでは、ホンダが1,000ポイント満点中821ポイントを獲得し第1位になった。ホンダは「アフターサービス」で、業界全体で最も高いスコアを得た。さらに「品質と信頼性」と「維持費」でも高い評価を受けている。

第2位には816ポイントでBMWが入った。「品質と信頼性」と「車の魅力」で高い評価を受けた。以下、トヨタ、ボルボ、アウディ、フォード、マツダ、シュコダ、ルノー、シトロエン、メルセデス・ベンツが業界平均を上回った。

フランス・ブランドでセグメント別ランキングのトップに立ったモデルはブジョー607のみだったが、シトロエン・ベルランゴ、ブジョー406、ブジョー・パートナー、ルノー・クリオが各セグメントでトップ3に入るなど、昨年に比べると大きな向上を遂げている。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（J.D. パワー アジア・パシフィックの本社）のヨーロッパ調査のディレクター、フランク・パリジは「フランス・ブランドは自国の市場で満足度の向上を果たしており、特に維持費で高い評価を得ている。また、フランス市場では業界全体でアフターサービスに対する満足度が向上しており、調査対象のほとんどのブランドで昨年に比べてこのファクターが向上している」と述べている。

『オートモービル・マガジン』誌は「当調査の詳細結果の公表は昨年に続き2回目となった。新車ユーザーの実験の経験に基づく満足度評価の公表により、消費者はさまざまなブランドやモデルを比較検討できるようになった。また当誌が以前から提供しているロードテストや信頼性調査などと合わせると、消費者は必要なほぼ全ての情報を得ることとなる」とコメントしている。調査結果の詳細は『オートモービル・マガジン』2006年6月22日号に掲載されている。

J.D. パワーの自動車顧客満足度調査は、満足度評価の測定ならびに満足度向上のためのベンチマークを自動車業界に対して提供できるよう設計されており、毎年、独自企画により実施している。消費者に対しても、さまざまなモデルについて、調査結果を基に信頼性の高い正確な情報を提供している。現在、欧州（フランス、ドイツ、英国）、北米・中米（カナダ、メキシコ、米国）、アジア太平洋（中国、インド、インドネシア、日本、マレーシア、ニュージーランド、フィリピン、台湾、タイ）、アフリカ（南アフリカ）で実施されている。

<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、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、杉崎

住所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電話： 03-4550-8090

FAX： 03-4550-8151

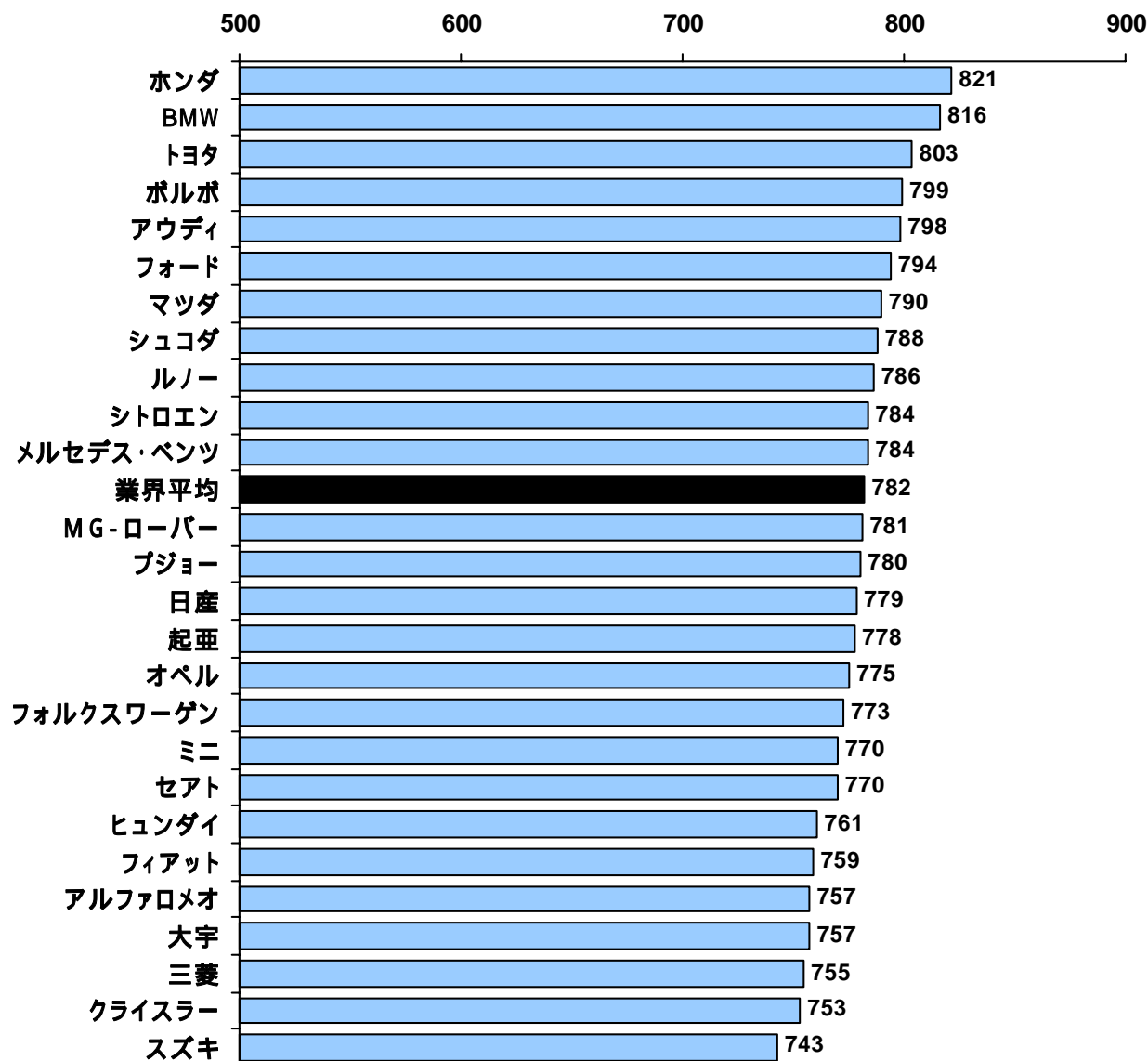
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2006年フランス自動車顧客満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) ジャガー、ジープ、ランドローバー、サーブ、スマート、スバル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。

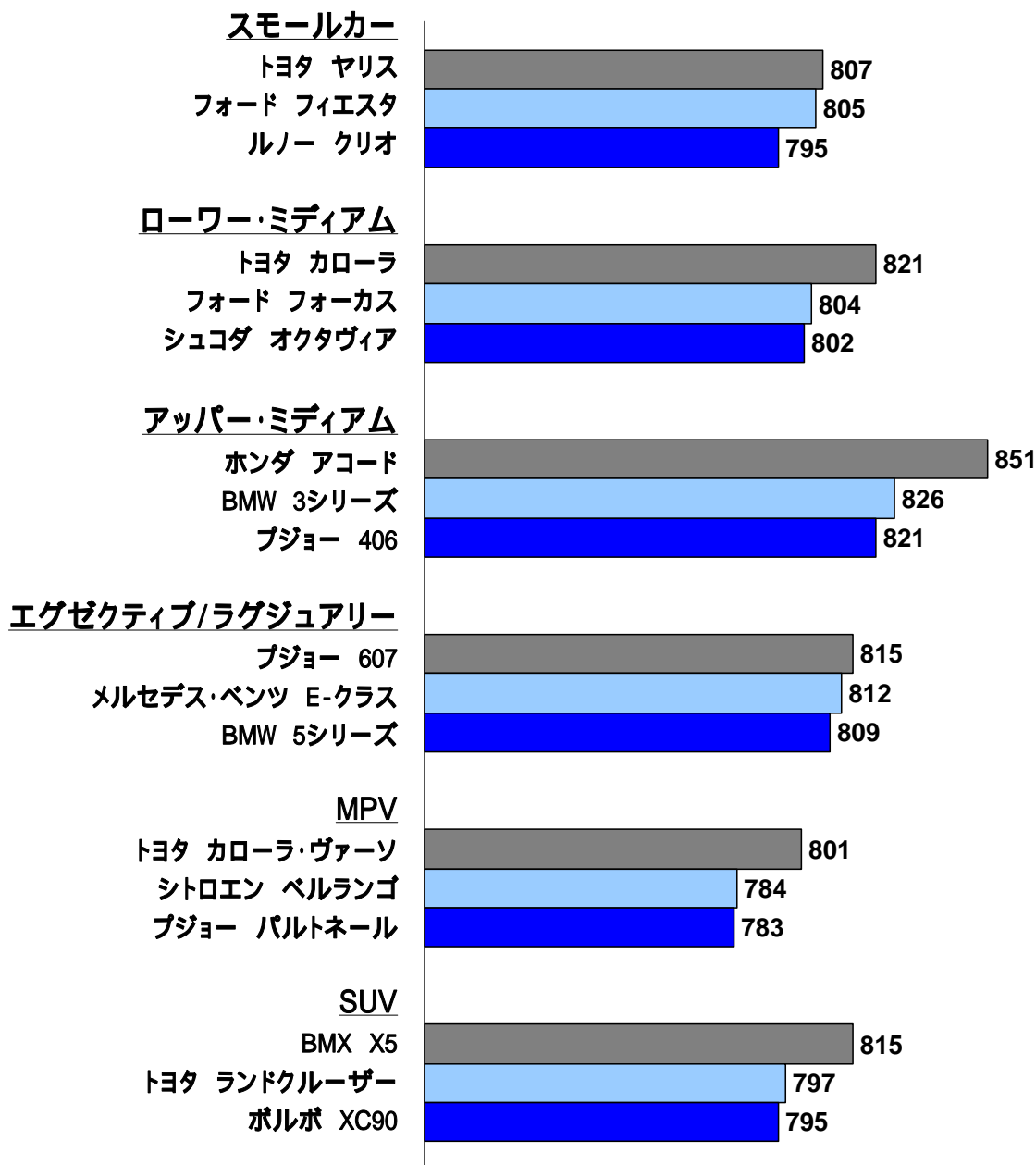
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年フランス自動車顧客満足度調査SM

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 2006年フランス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 2006年フランス自動車顧客満足度(CSI)調査SM

セグメント別ランキング トップ3モデル



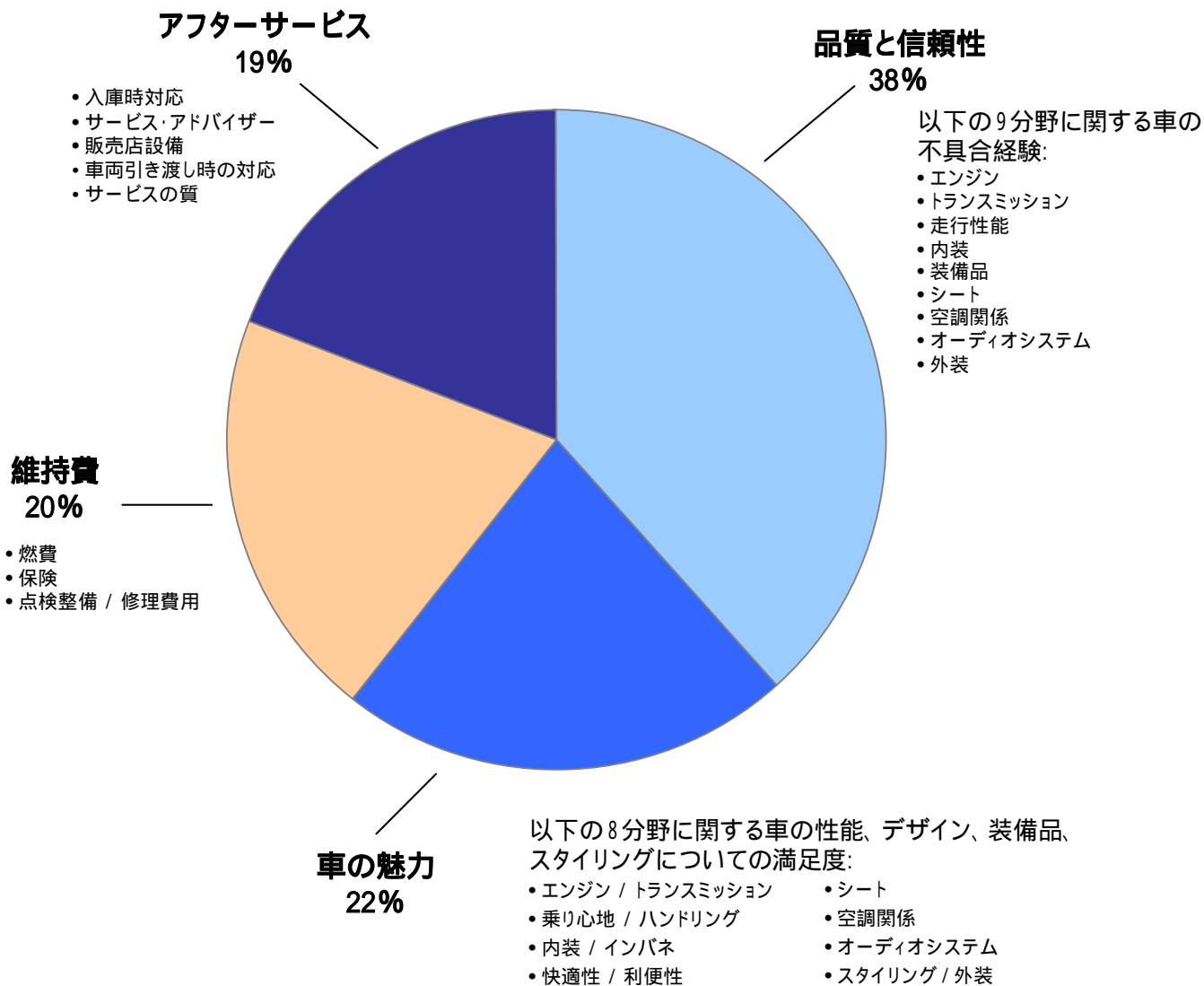
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年フランス自動車顧客満足度調査SM

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 2006年フランス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 2006年フランス自動車顧客満足度(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 2006年フランス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 2006年フランス自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。