



Press Release

報道用資料

2006年7月21日

ドイツ自動車顧客満足度、セグメント別ランキングでトヨタ、マツダ、ボルボがトップ

2006年ドイツ自動車顧客満足度(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年ドイツ自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から平均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。結果はドイツの自動車雑誌『アウト・モーター・ウント・シュポルト（*auto motor und sport*）』と『アウト・シュトラセン・フェアケア（*AUTOSTrassenverkehr*）』と共同で発表する。

5回目となる今年は、2003年1月から2004年12月までにドイツで新車を購入した消費者を対象に、2006年2月から3月にかけて実施し、22,200人以上から回答を得た。28ブランド・126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」（30%）
- * 「車の魅力」（25%）
- * 「アフターサービス」（23%）
- * 「維持費」（22%）

ブランド別ランキングでは、5年連続トヨタが第1位

セグメント別ランキングでは、トヨタが7セグメントのうち4セグメントで第1位となった。他は、マツダが2セグメント、ボルボが1セグメントでトップに立った。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	マツダ 6
エグゼクティブ/ラグジュアリーカー	ボルボ V70
スポーツカー	マツダ MX-5
MPV	トヨタ カローラ・ヴァーソ
SUV	トヨタ RAV4

なお、最も高いスコアを獲得したモデルはマツダ6だった（861ポイント）。

ブランド別ランキングでは、トヨタが1,000ポイント満点中851ポイントを獲得し5年連続第1位になった。トヨタは「品質と信頼性」と「アフターサービス」のファクターにおいて業界全体で最も高いスコアを得た。さらに「車の魅力」と「維持費」でも高い評価を受けている。

第2位は、昨年5位より3つ順位を上げたホンダがランクされた。スコアは838ポイントだった。第3位には834ポイントでマツダが入った。以下、業界平均を上回ったブランドは、スバル、ボルボ、三菱、アウディ、BMW、ダイハツ、シュコダ、メルセデス・ベンツ、ミニ、オペル、フォードだった。

業界平均を上回ったブランドの中で、昨年に比べ顧客満足度が最も向上したブランドはスバル、2番目はホンダだった。欧州ブランドの中で最も向上したブランドはミニで、ファクター別に見ると「品質と信頼性」と「アフターサービス」が大幅に向上している。アウディもいくつかのファクターで向上が見られ、特に「品質と信頼性」と「アフターサービス」が向上し、「車の魅力」では引き続き高い評価を得ている。ドイツ・ブランドの中では、アウディとBMWが同率でトップとなった。

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マネージャー、マーティン・フォルクは「日本ブランドの満足度が相変わらず非常に高いが、今年は多くの欧州ブランドで「アフターサービス」が向上していることが明るい話題だ。アウディとミニが特に「品質と信頼性」や「アフターサービス」において向上を遂げたことは、欧州ブランドが消費者の期待やニーズに応えられるようになってきたことを示している」と述べている。

今年の調査結果では、業界平均スコアが調査開始以来初めて前年から低下した。昨年の800ポイントから今年は795ポイントと僅かに下がっている。しかし2002年の第1回目の調査の767ポイントと比較すると著しく向上している。昨年からスコアが下がった要因は、「アフターサービス」の満足度が向上した一方で「車の魅力」と「維持費」のそれは下がったことにある。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツのドイツ事務所のマネージング・ディレクター、デヴィッド・ラウトは「燃料の高騰によるユーザーの負担増が維持費に関する満足度に影響を与えている。一方、アフターサービスは初回の調査から着実に向上している。特にこの数年における向上の主な要因は、サービス・スタンダード (アフターサービスで行うサービスに関する基本活動) の実施をメーカーが販売店に対して奨励してきたことにある。ドイツ市場の多くのブランドが『一発修理』などの重要なサービスの実施に集中的に取り組んできており、その成果がようやく現れたと言える」と述べている。

高級ブランドに焦点を当てた調査概要は『アウト・モーター・ウント・シュポルト』2006年7月5日号に、また全モデルの調査結果の詳細は『アウト・シュトラセン・フェアケア』2006年7月12日号に掲載されている。

<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

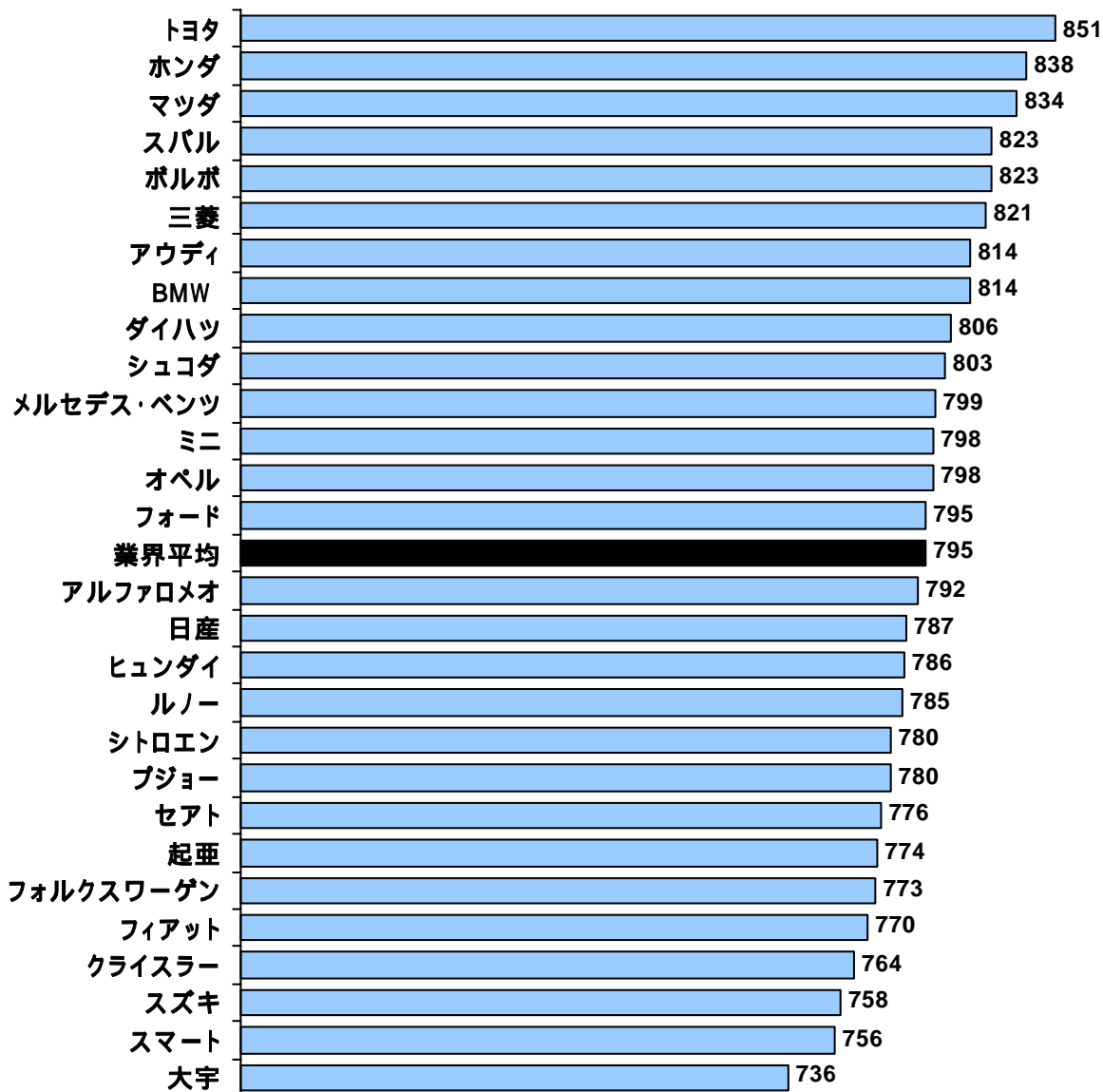
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8090
F A X： 03-4550-8151
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年ドイツ自動車顧客満足度(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、ランチア、ランドローバー、レクサス、ボルシェ、サーブ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。

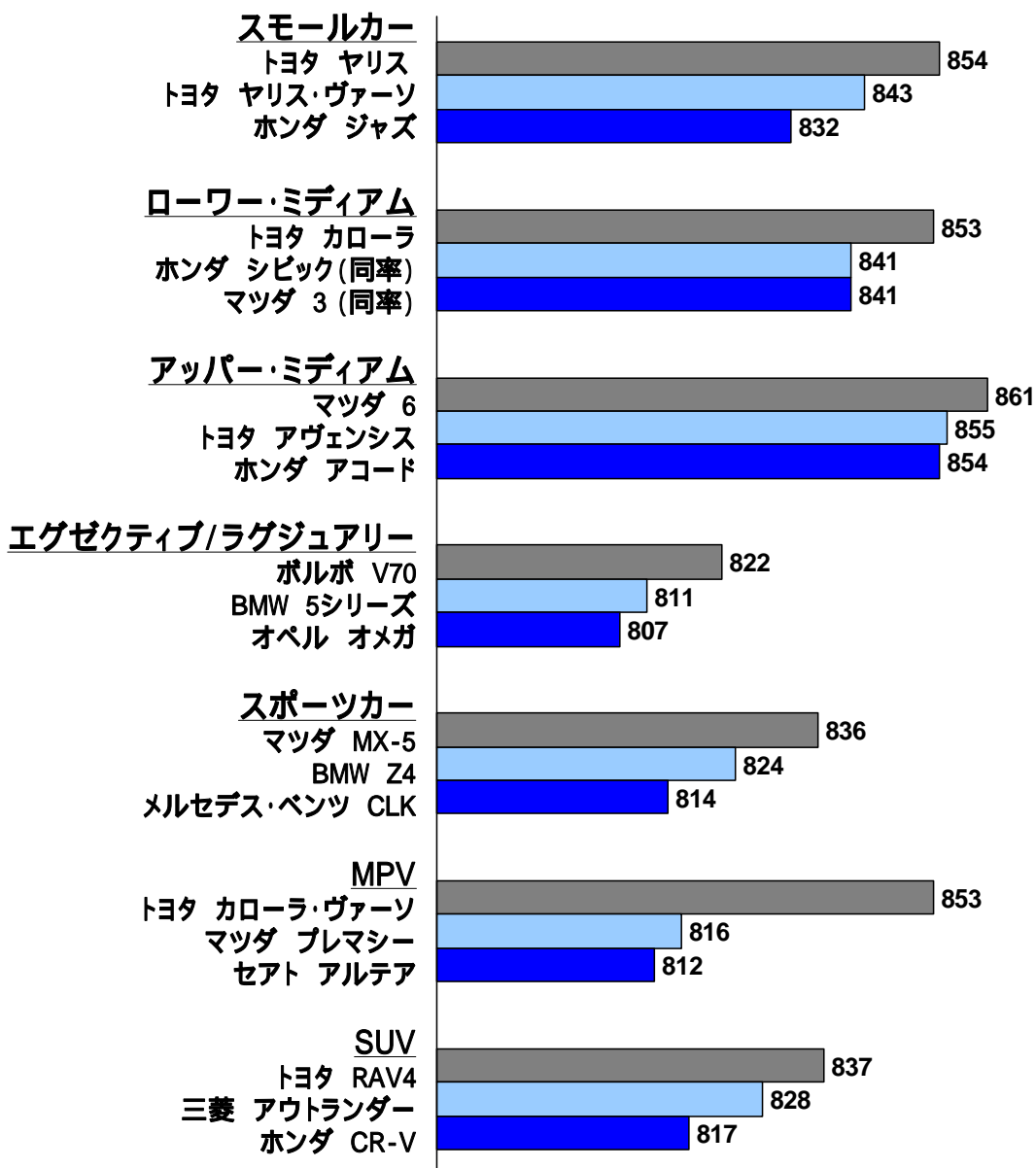
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度(CSI)調査SM

セグメント別ランキング： トップ3モデル



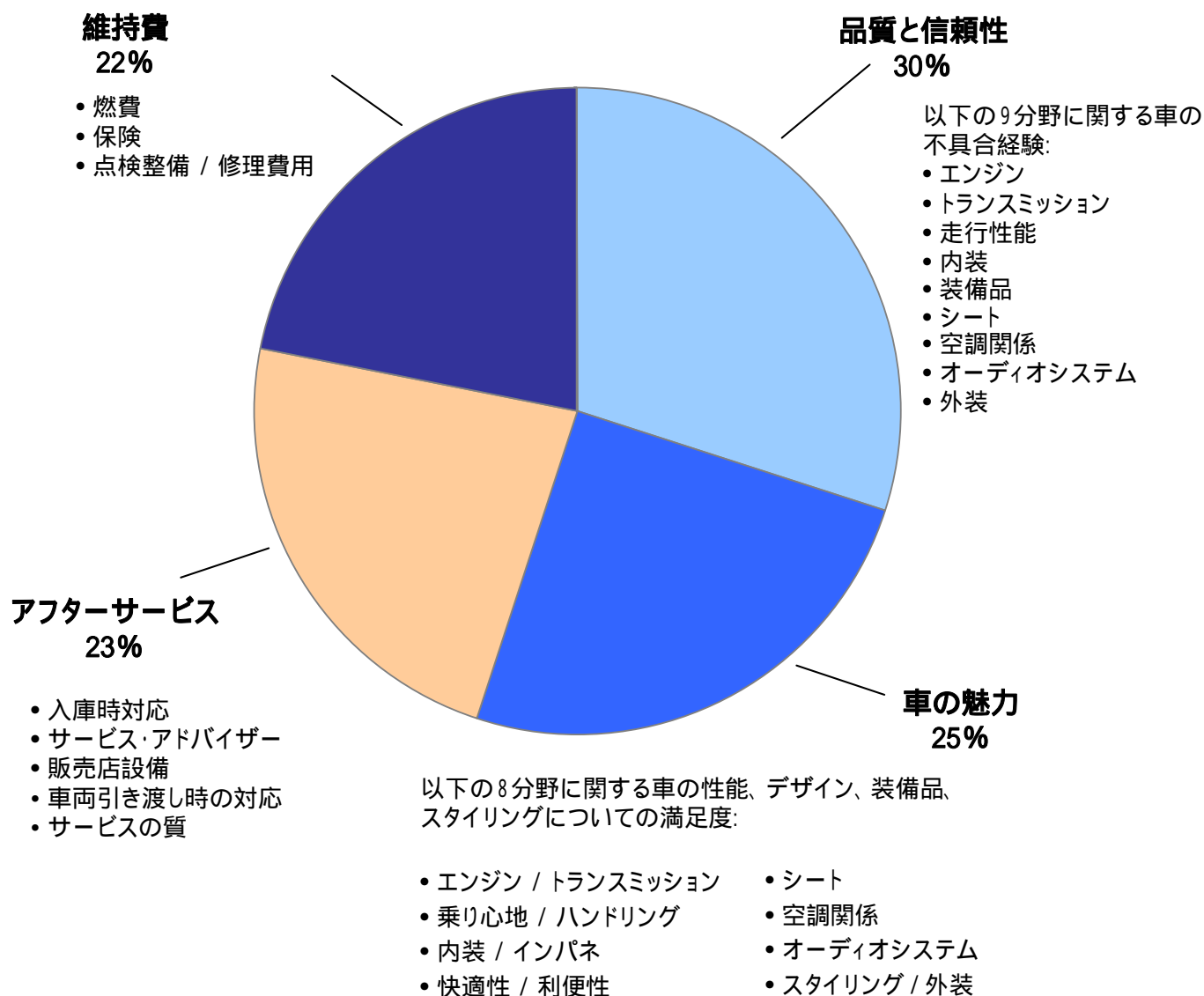
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。