

Press Release

報道用資料

2006年9月19日

マルチ・スズキ、インドのセールス満足度で3年連続第1位**2006年インド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、2006年インド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、新車購入時から2~6ヶ月を経過した車の所有者を対象に、インドにおける新車販売から納車までのプロセスに関する顧客満足度を調べるものである。7回目となった今年の調査は、2005年9月から2006年3月までに新車を購入した消費者を対象に2006年3月から5月にかけて面接調査を実施し、4,562人から回答を得た。調査対象車は37モデルである。

インドの自動車セールスにおける総合的な満足度は、「納車プロセス」、「納車タイミング」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「取引」の6つのファクターで構成されている。それらに関する新車保有者の評価をもとに、顧客満足度スコアを算出している (1,000点満点)。

新車購入者の4人に1人以上が二輪車からの買い替え

セールス満足度ランキングでは、マルチ・スズキが3年連続で第1位になった。マルチ・スズキは6つのファクター全てにおいてランキング対象メーカー中、最も高い評価を得た。第2位にはシュコダが入った。

昨年より満足度が向上したのはランキング対象の9社のうち7社で、中でもシュコダ、ホンダ、ヒュンダイが著しく向上した。マルチ・スズキが高い評価を受け続ける一方で、他の多くのメーカーでも顧客満足度向上が見られたことは明るい話題だ。インドではメーカー・販売店共に顧客満足度が収益に影響を与えることを理解し満足度向上に取り組んでいる。ランキング第1位のマルチ・スズキの顧客は買い替え時に同じメーカーを再購入する傾向が最も強く、このことは顧客満足が収益に影響することをよく表している

業界全体では「取引」以外の全てのファクターで向上が見られた。支払い金額と「取引」の満足度の間には密接な相関関係があることがわかった。支払い金額は昨年と比べて全ての車両セグメントを通じて平均6~12%以上高かったが、これは2004年から2005年にかけての増加を上回る。支払い金額の上昇は新規モデルの投入と既存モデルの値上げという2つの要因による。顧客は支払い金額の高さに対して明らかに反感を示しており、「取引」の満足度が下がった。

今回の調査では初めて、スクーターやオートバイなどの二輪車から乗用車への買い替えについて調べた。それによると、新車購入者のうち約3分の2が乗用車からの買い替え、4分の1以上が二輪車からの買い替えだった。二輪車からの買い換えが最も多かったのは市場シェアが最も高いマルチ・スズキで、反対に最も少なかったのはシュコダだった。二輪車から買い替えた人は、圧倒的多数が二輪車の代替として実用性を重視するため小型車を購入している。一方、乗用車から買い替えた人は快適性と車内空間の広さによって購入する車を決めている。

<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

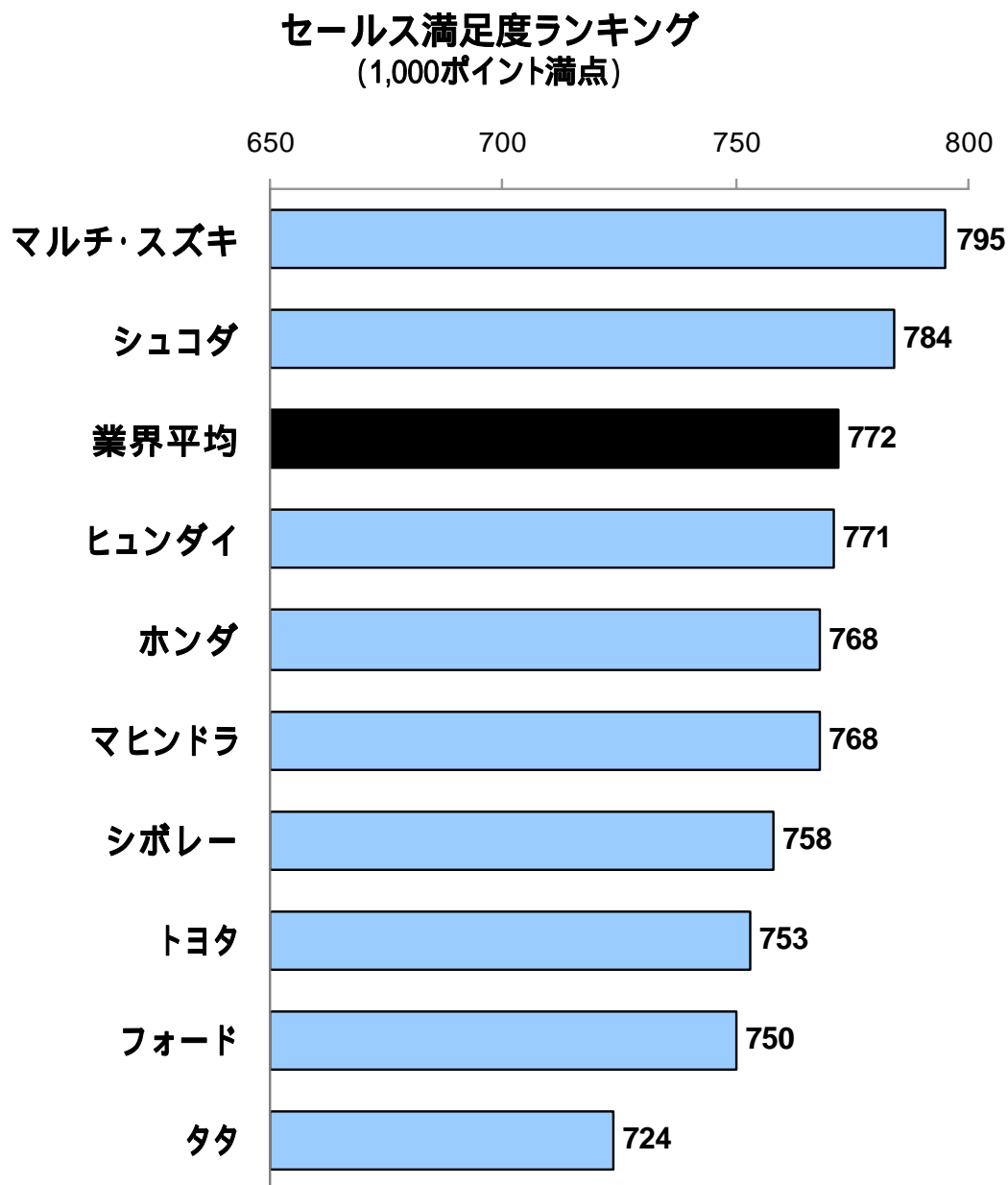
F A X： 03-4550-8151

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 アジア・パシフィック 2006年インド自動車セールス満足度(SSI)調査SM



注) オベル、三菱は少数サンプル/不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

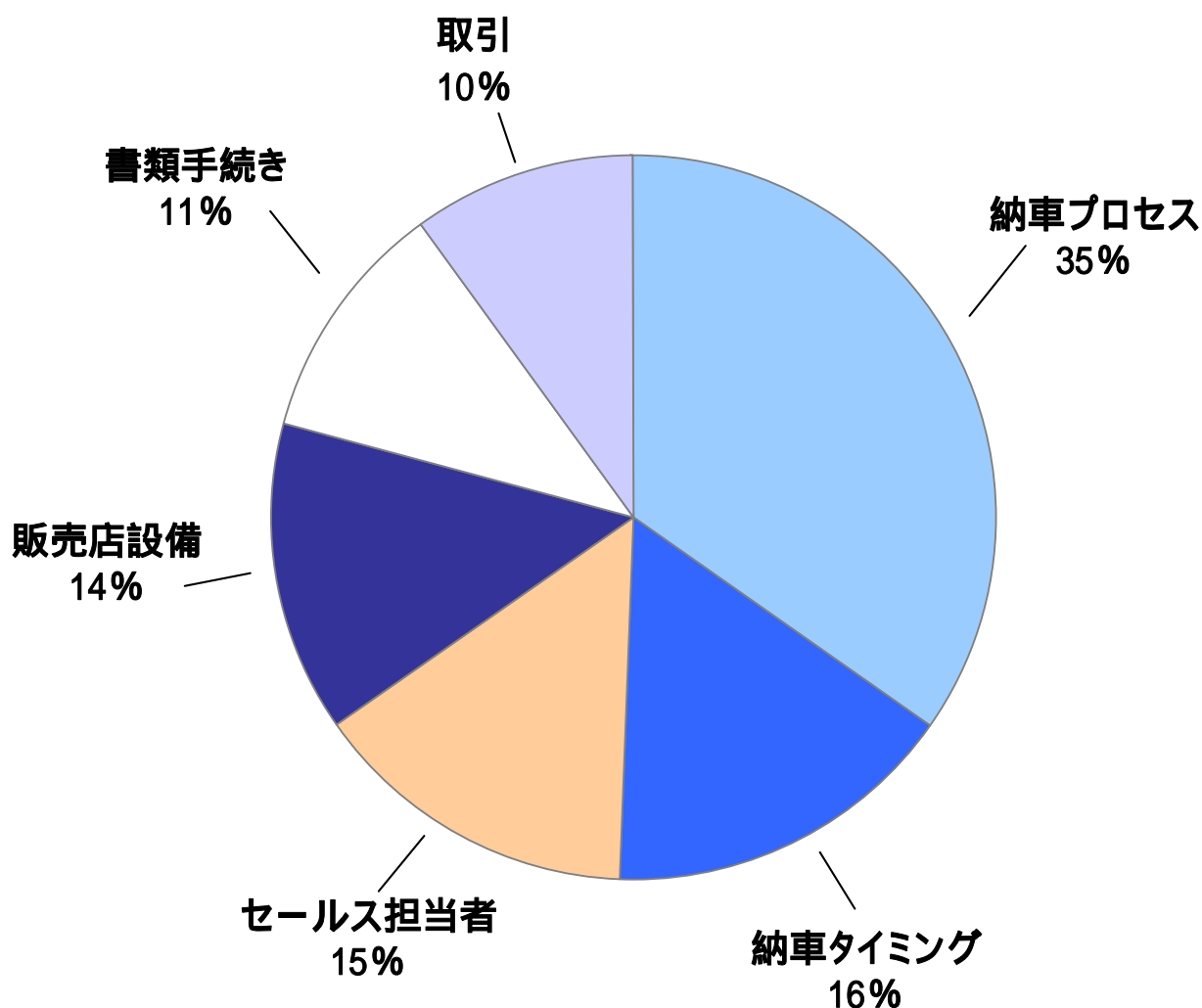
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年インド自動車セールス満足度調査SM

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 2006年インド自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年インド自動車セールス満足度(SSI)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 アジア・パシフィック 2006年インド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 2006年インド自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。