



Press Release

報道用資料

2006年4月5日

自動車ファイナンスの満足度ランキングで ローン利用者の満足度はフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン、 ディーラーの満足度ではトヨタファイナンスが第1位

2006年日本自動車ファイナンス調査(AFS)

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年日本自動車ファイナンス調査（Automotive Financing Study、略称 AFS）の結果を発表した。

当調査は、自動車ローンやリースを扱うファイナンス会社について、次の2点を明らかにするものである。
 新車購入時のローン（一部リースを含む）の利用実態およびローン利用者から見たファイナンス会社に対する満足度とその構造
 自動車ディーラーから見たファイナンス会社の商品やサポートに対する満足度とその構造
 また、当調査は各ファイナンス会社や自動車メーカーに対して、ローン利用者と自動車ディーラーの満足度向上に向けた戦略を立てるための指針を提供することを目的としている。当調査の実施は今回で3回目となるが、自動車ローン利用者の満足度のランキングは今回初めて発表する。

自動車ローン利用者の中で、「金利」の影響力が低下

正規ディーラーで自動車ローンを契約した新車購入者のファイナンス会社に対する総合的な満足度を構成するファクターは「契約手続」（43%）、「商品力」（35%）、「営業スタッフ」（23%）となった（カッコ内は影響度）。

自動車ローン利用者から見たファイナンス会社の総合満足度ランキングでは、フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン（旧 フォルクスワーゲン・ファイナンス・ジャパン）が774ポイントを獲得し第1位となった。第2位には735ポイントでスバルファイナンス、第3位には733ポイントで三菱オートクレジット・リースが入り、キャプティブ系ファイナンス会社（自動車メーカー系ファイナンス会社）が上位を占める結果となった。

自動車ローンの利用者がファイナンス会社を選んだ理由の第1位は「スタッフの対応・推薦」（44%）、第2位は「金利（年利）」（33%）で、昨年の調査から変化はなかった。しかしながら、今年の調査では、自動車ローン利用者の総合的な満足度に対する「金利（年利）」の影響力が低下していることが明らかになった。これは各ファイナンス会社が近年実施している低金利施策がローン利用者にも周知のものとなり、そのため金利の訴求力が低下している状況を示しているものと思われる。

調査対象期間に正規ディーラーで新車を購入した人のうち、自動車ローンを契約したのは国産車の購入者では26%だったのに対し、輸入車の購入者では45%だった。現在、国産メーカー各社によって高級車ブランドの展開が計画されており、国産車においても自動車ローンに対する潜在市場の可能性が想定される。自動車ローン利用者の満足度をいかにして高め、需要を掘り起こしていくか、各ファイナンス会社の今後の取り組みが注目されるところである。

以上の分析は2005年1月～6月にかけて新車を購入した国産および輸入車メーカーの乗用車保有ユーザーのうち、自動車ローンを利用したユーザー1,791人からの回答に基づいている。*1

自動車ディーラーのキャプティブ系ファイナンス会社に対する満足度が向上

自動車ディーラーから見たファイナンス会社に対する総合的な満足度を構成するファクターは「営業スタッフ」（38%）、「業務関連手続・対応」（26%）、「経営／販売への貢献度」（18%）、「クレジット商品」（18%）となった（カッコ内は影響度）。

自動車ディーラーのファイナンス会社に対する総合満足度ランキングでは、トヨタファイナンスが776ポイントを獲得し3年連続で第1位となった。第2位は761ポイントでBMWジャパン・ファイナンス、第3位には713ポイントでフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパンで、自動車ローン利用者の総合満足度ランキングと同様、キャプティブ系ファイナンス会社が上位を占めた。

トヨタファイナンスは、ディーラーに対する情報提供および車両販売やディーラー経営全般に対するアドバイスにおいて高い満足度を獲得、他のファイナンス会社に対して高い優位性を示した。BMWジャパン・ファイナンスとフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパンは「業務関連手続・対応」で高い評価を受け、上位にランキングされている。

キャプティブ系ファイナンス会社全体の総合満足度スコアが686ポイントであったのに対し、ノンキャプティブ系ファイナンス会社全体の総合満足度スコアは644ポイントで、その格差は42ポイントだった。2005年調査ではノンキャプティブ系ファイナンス会社（非自動車メーカー系ファイナンス会社）がキャプティブ系ファイナンス会社を上回っていたが、今年の調査においては逆転している。

以上の分析は全国の自動車ディーラーの代表者416人から得た回答に基づいている。*2。

*1： 2005年日本自動車セールス満足度（SSI）調査

*2： 2005年日本自動車ディーラー満足度（DAS）調査

<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： 03-3459-1865

FAX： 03-3459-1810

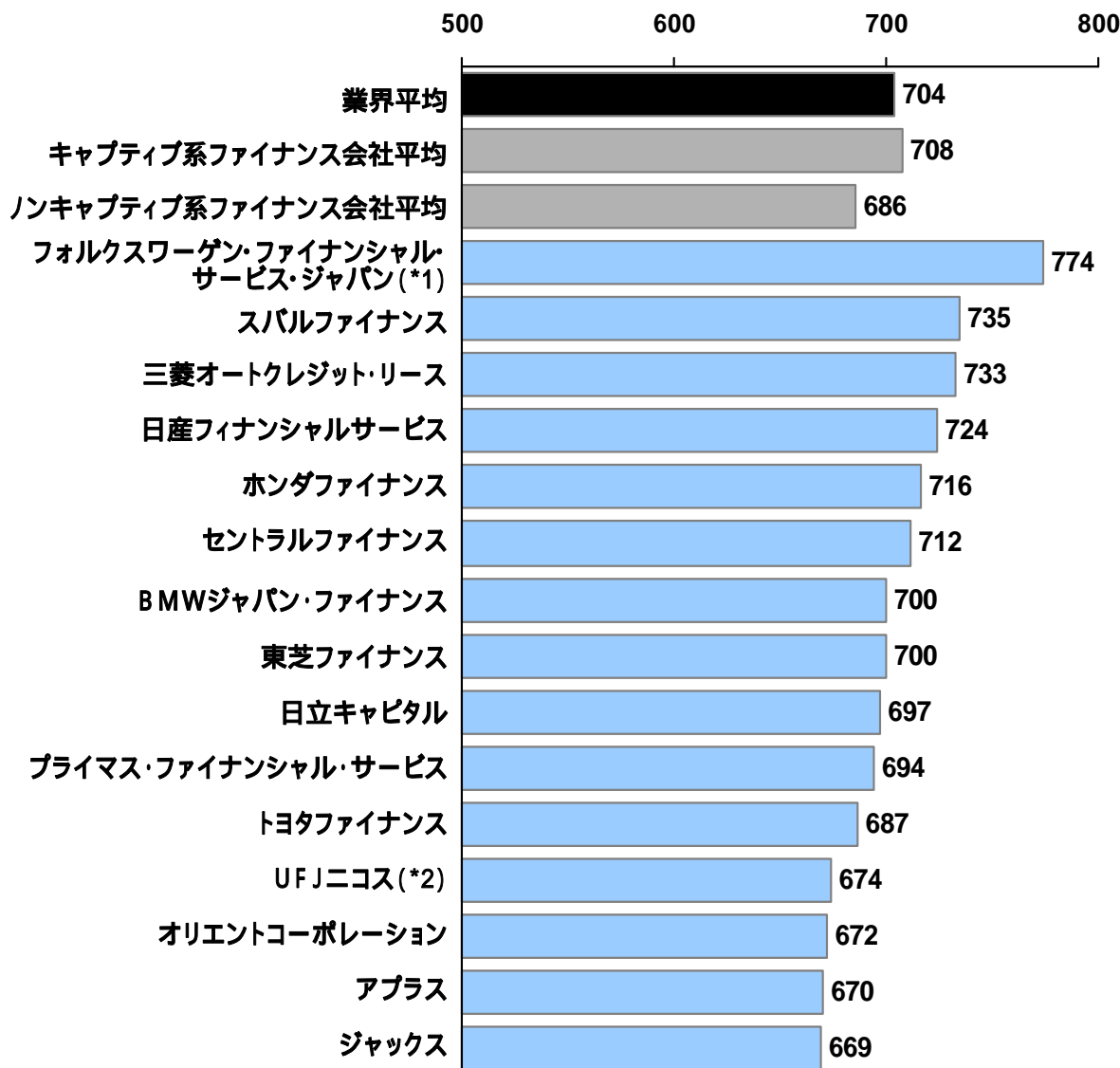
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

自動車ローン利用者満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 正規ディーラーで自動車ローンを契約した新車購入者による評価

アウディファイナンス、メルセデス・ベンツ・ファイナンス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。

(*1) 旧 フォルクスワーゲン・ファイナンス・ジャパン (*2) 旧 日本信販

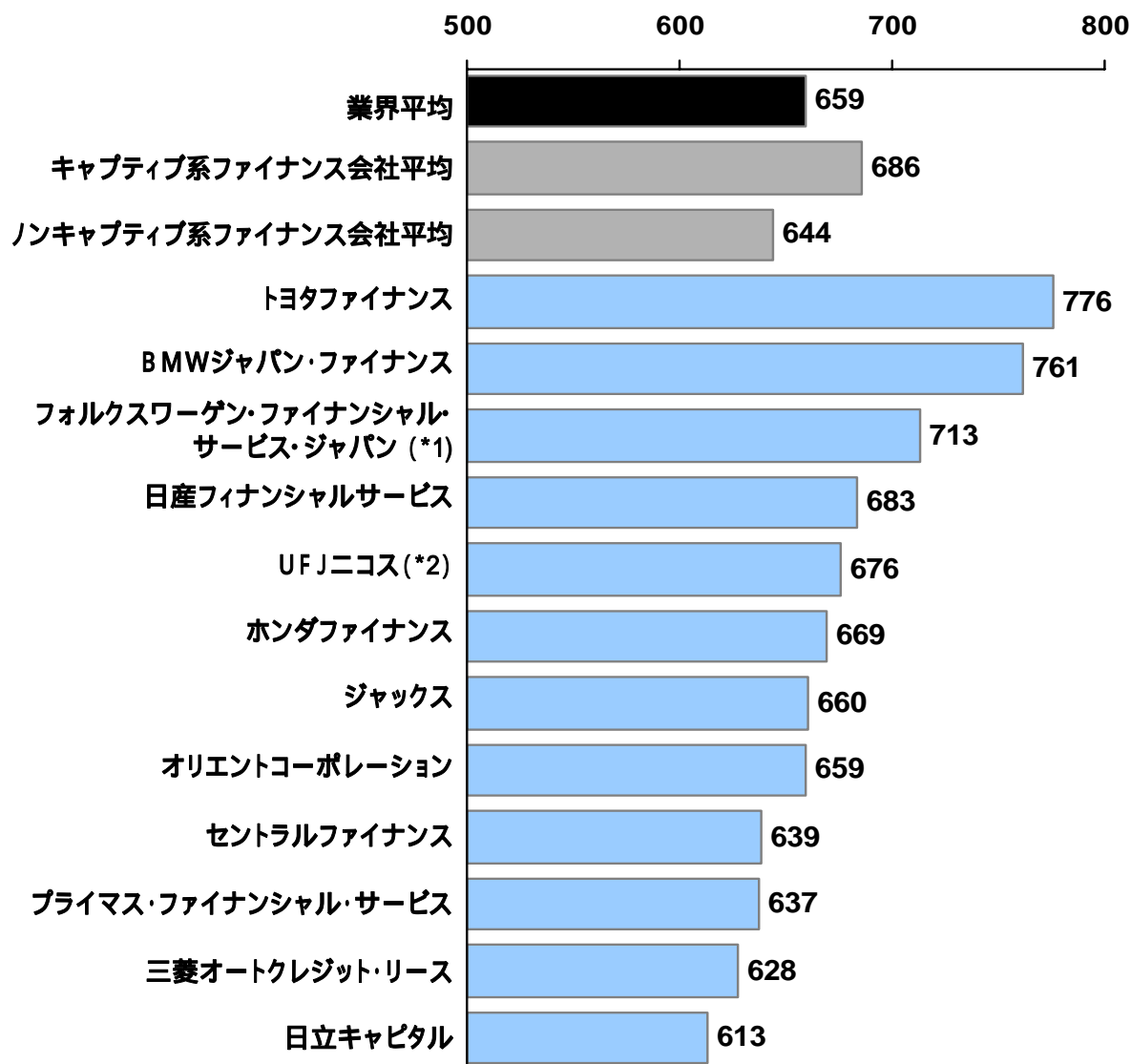
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ファイナンス調査SM

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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

自動車ディーラー満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) アプラス、楽天KC(旧国内信販)、メルセデス・ベンツ・ファイナンス、三菱電機クレジット、オリックス、クオーク、スバルファイナンス、東芝ファイナンス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。

(*1) 旧フォルクスワーゲン・ファイナンス・ジャパン (*2) 旧日本信販

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ファイナンス調査SM

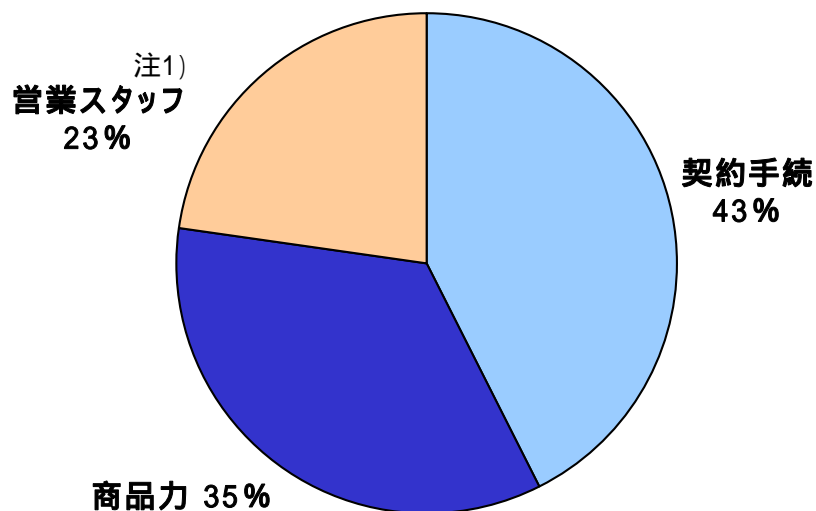
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ファイナンス調査(AFS)SM

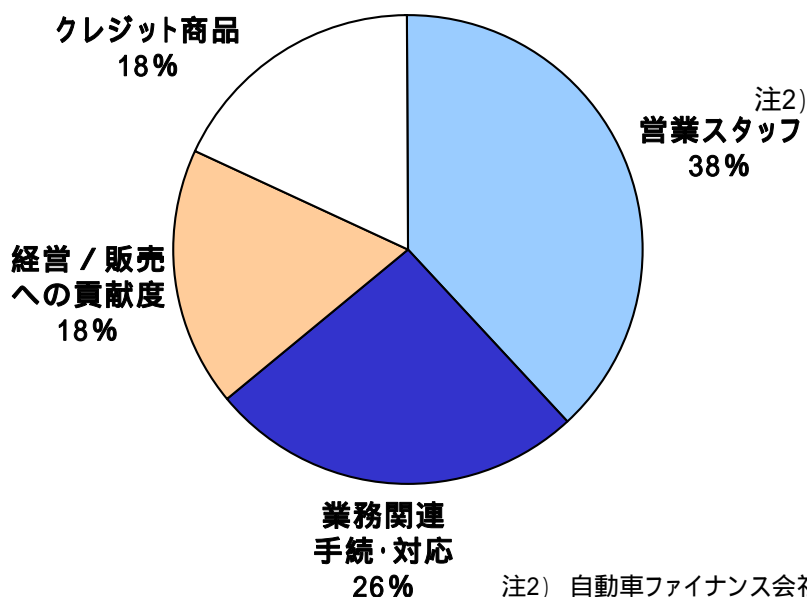
総合満足度を構成するファクター

自動車ローン利用者



注1) 自動車ディーラーの営業スタッフ

自動車ディーラー



注2) 自動車ファイナンス会社の営業スタッフ

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ファイナンス調査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年日本自動車ファイナンス調査SM)を明記してください。