

Press Release

報道用資料

2006年11月14日

カーナビ/カーオーディオメーカーに対するカー用品店の満足度調査で パイオニアが2年連続第1位

2006年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編

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年日本カー用品店満足度調査カーナビ/カーオーディオ編（Auto Parts and Service Store Satisfaction Index-Navi/Audio、略称 APSI-Navi/Audio）の結果を発表した。

当調査はカーナビとカーオーディオメーカーに対するカー用品店の満足度を測定するもので、評価対象はアルパイン、クラリオン、ケンウッド、富士通テン、パナソニック、パイオニアの6メーカーとなっている。

2回目となる今年は、全国大手のカー用品店 1,184 店の店長またはカーエレクトロニクス用品責任者に対して2006年9月に郵送調査を実施し、254店から回答を得た。対象となったカー用品店はイエローハット、オートアールズ、オートウェイ、オートウェブ、オートテック、オートボックス/スーパーオートボックス、ジェームス、ドライバーズスタンド、モンテカルロである。

総合的な満足度は6つのファクターにおけるカー用品店の評価をもとに算出される（1,000ポイント満点）。これらのファクターは総合満足度に対する影響度が高い順に「セールスマン」（34%）、「販売促進支援」（26%）、「アフターサービス・技術サービス」（20%）、「発注・納品」（8%）、「商品性」（7%）、「広告宣伝」（5%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

「販売促進支援」と「アフターサービス・技術サービス」が改善課題

メーカー別総合満足度ランキングでは、パイオニアが2年連続で第1位となった。スコアは766ポイントだった。ファクター別の満足度評価でも昨年同様、全てのファクターで他社を上回っており、カー用品店から高い支持を受けていることがわかった。

第2位はパナソニック（699ポイント）で、「商品性」と「広告宣伝」ではパイオニアに迫る高い評価を得ている。第3位には富士通テンが入った（686ポイント）。

総合的な顧客満足度に影響を与える6つのファクターのうち「セールスマン」、「販売促進支援」、「アフターサービス・技術サービス」の3つで影響度の80%を占め、これらが総合満足度に大きく影響していることがわかった。

しかし、そのうち「販売促進支援」と「アフターサービス・技術サービス」は、他のファクターと比較して業界平均スコアが低かった。「販売促進支援」の強化は昨年から引き続き業界全体の課題となっている。「販売促進支援」の満足度の向上のためには、当ファクターの評価に大きく影響し、かつメーカー間の評価差が大きい「商品理解のためのサポート（勉強会の実施など）」と「使いやすい販促・展示ツールの支援」の2つの詳細調査項目で改善を行うことが重要となる。また「アフターサービス・技術サービス」については、昨年に比べて評価が下がっており、業界全体の新たな課題となっている。

カー用品店は収益の維持拡大に向けて、幅広いユーザー層の集客を意識した店舗開発や業態開発に取り組んでいる。またカーナビ商品の多様化・高機能化に伴い、カー用品店販売員の商品知識や接客技術に対するエンドユーザーの期待が高まっている。このような現状に対してメーカーは卸値対策や商品性の追求のみに終始せず、売り場個々の課題解決を意識した提案や活動にも重点的に取り組むことが、販売現場であるカー用品店との信頼関係を構築する上で重要である。

<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、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

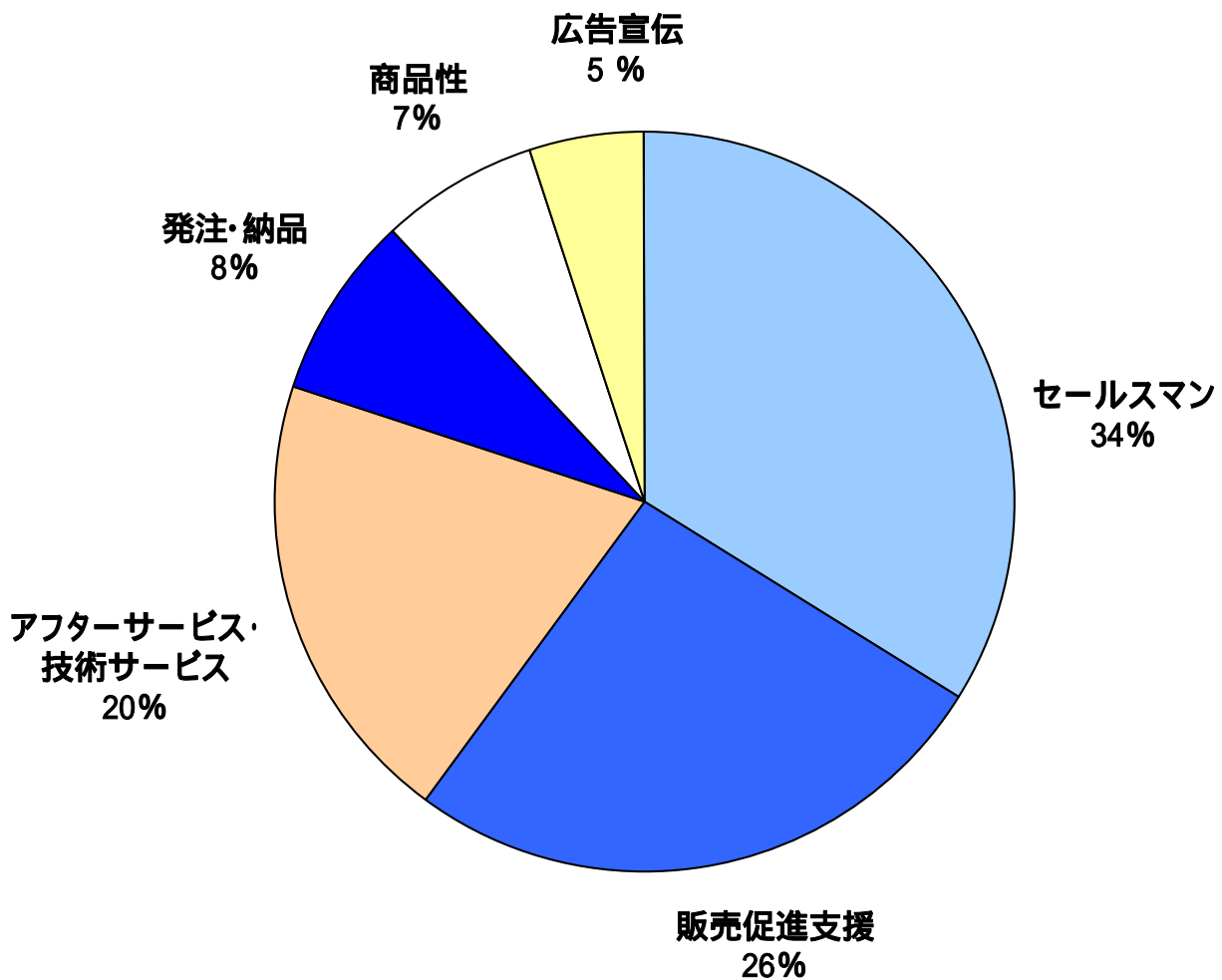
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編 (APSI-Navi/Audio) SM

総合満足度を構成するファクター



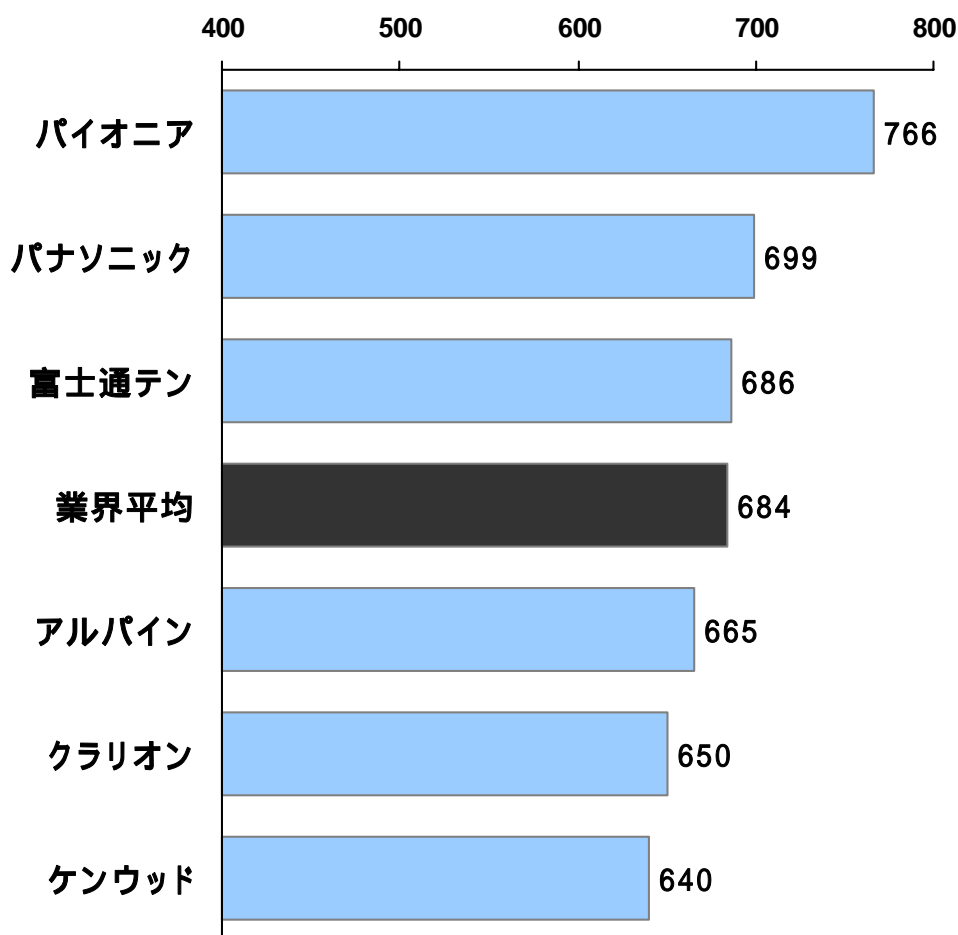
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編SM

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年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編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年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編 (APSI-Navi/Audio) SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編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年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編SM)を明記してください。