

Press Release

報道用資料

2006年11月21日

自動車サービス満足度調査で、メルセデス・ベンツが第1位**2006年日本自動車サービス満足度(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年日本自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、販売店におけるアフターサービス（整備・修理等）に対する乗用車*ユーザーの満足度を測定し指標化するものである。5回目となる今年は、新車購入後13～18ヶ月経過した国産および輸入車メーカーの乗用車保有ユーザーを対象に2006年7月から8月にかけて郵送調査を実施し、5,768人から回答を得た。

*軽自動車を除く。

販売店のアフターサービスに関する総合的な満足度に影響を与えるのは5つのファクターで、それらは「サービス担当者」（31%）、「サービス料金・時間」（19%）、「サービスクオリティ」（19%）、「在庫時対応」（18%）、「サービス受入体制」（14%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターに関する顧客の評価をもとに総合満足度スコアを算出している。

メルセデス・ベンツ、全てのファクターで昨年より改善

今年の業界平均スコアは昨年から1ポイント上昇し、102ポイントとなった。国産車メーカー/輸入車メーカー別にみると、輸入車は昨年から1ポイント上昇し101ポイント、国産車メーカーは変わらず102ポイントで、両者の満足度の格差はほぼなくなっている。

メーカー別ランキングでは、ランキング対象となった10の乗用車メーカーの中で、メルセデス・ベンツが総合満足度スコア106ポイントを獲得し第1位となった。メルセデス・ベンツは総合満足度を構成する5つのファクターすべてにおいて、ランキング対象メーカーの中で最も高い評価を得ている。また、昨年との比較でも、すべてのファクターで改善がみられた。なかでも「サービス受入体制」と「在庫時対応」において昨年よりも大幅に改善している。

第2位は103ポイントでホンダ、マツダ、三菱の3社が並んだ。三菱はここ数年ランキング下位が続いていたが、今年は昨年から4ポイント上昇し業界平均以上の満足度となった。これは「サービスクオリティ」と「サービス担当者」における大幅な改善が影響している。

サービスプログラムへの満足度向上が今後の課題

今年の調査では、サービスプログラムの付帯率が業界全体で46%となり普及が進んでいることが明らかになった。国産車メーカー平均は45%、輸入車メーカー平均は70%で、共に昨年より上昇している。

調査ではサービスプログラムに対する顧客満足についても別に聴取している。その結果、普及率は上昇しているものの、サービスプログラムに対して「非常に満足」と回答した人は国産車で10%、輸入車では16%と、どちらも低い水準にあることがわかった。

特に「契約期間」については、国産車メーカー、輸入車メーカー共に芳しい評価を得ていない。これは、新車登録後3年間という一般的なサービスプログラムの適用期間と長期化している車両保有年数との差から生じているものと思われる。顧客の囲い込み策として取り組まれてきたサービスプログラムであるが、顧客の満足度を向上させるための検討および改善が求められているといえる。

<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

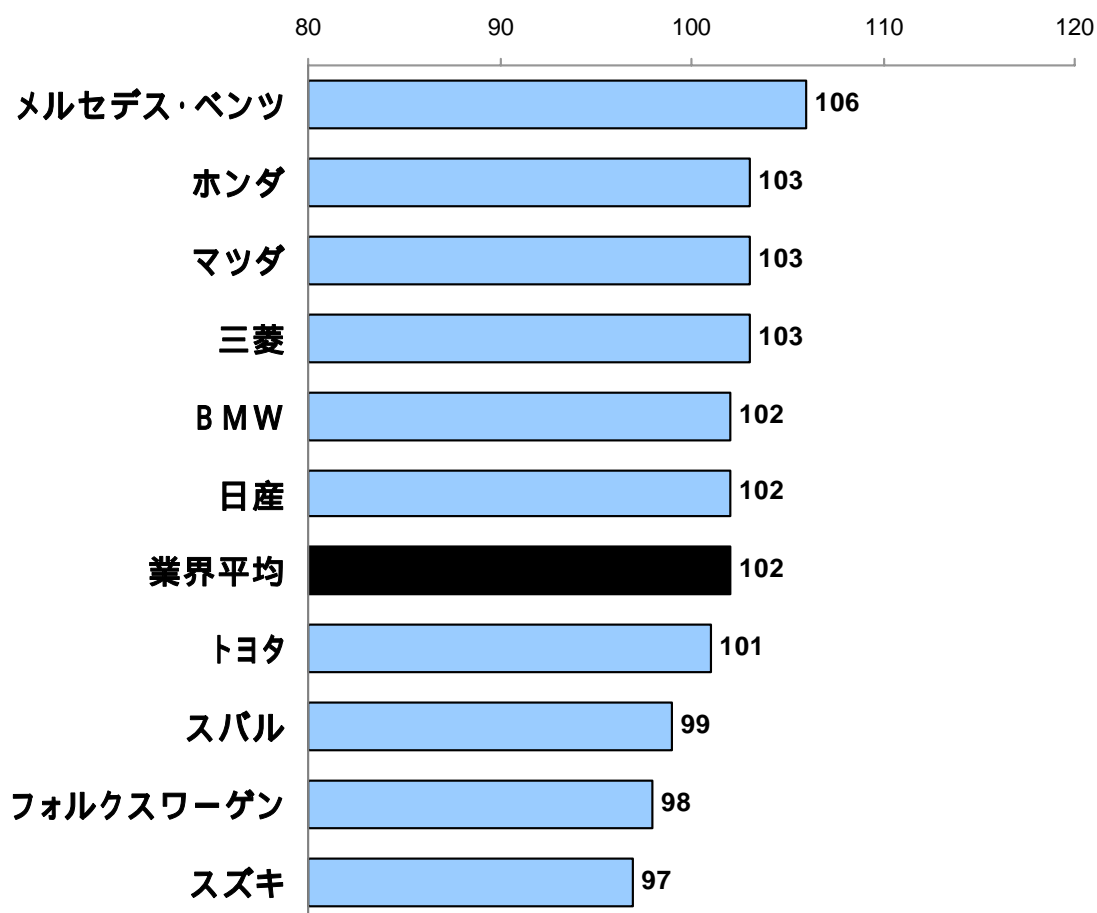
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2006年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

メーカー別ランキング



注) アウディ、ミニ、プジョー、ボルボ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。

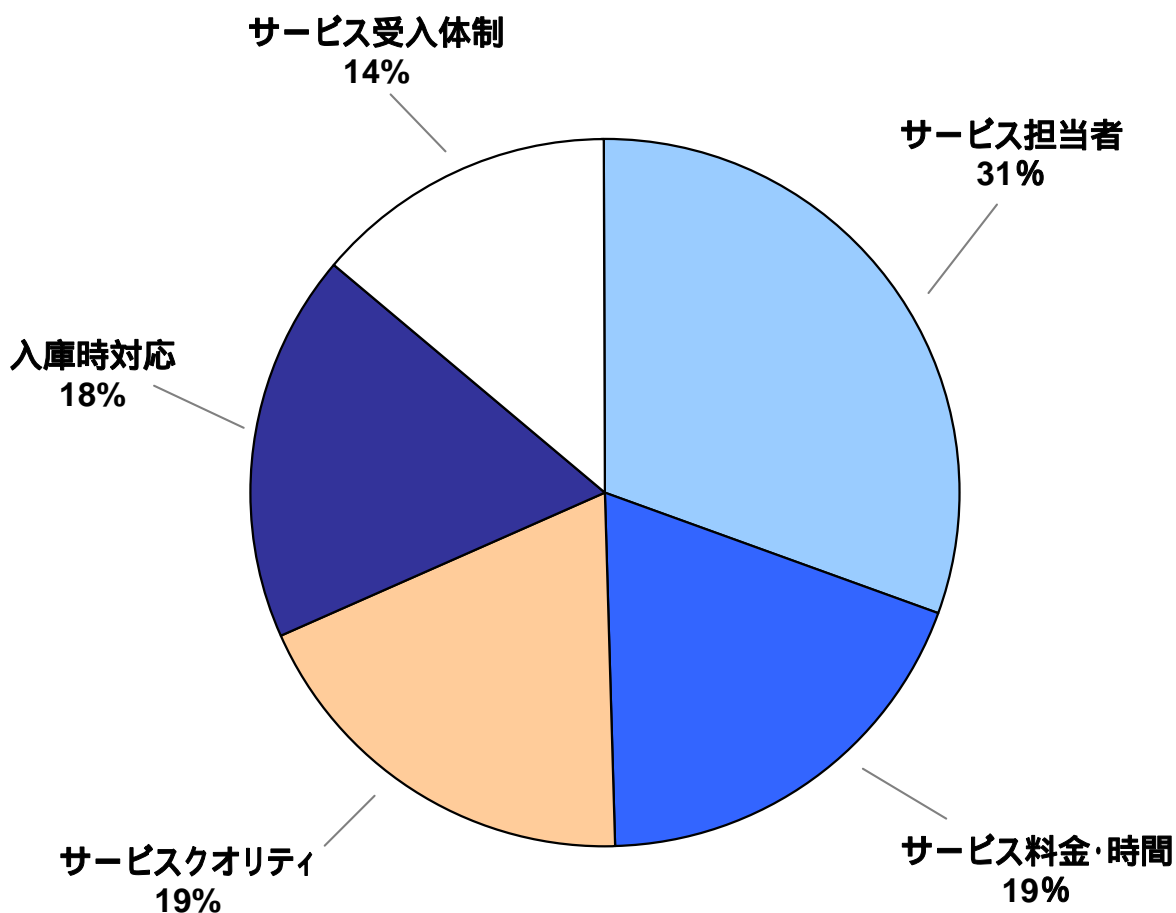
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車サービス満足度調査SM

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年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車サービス満足度(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 アジア・パシフィック 2006年日本自動車サービス満足度調査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年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。