

## Press Release

報道用資料

2006年12月7日

**ディーラーの自動車メーカーに対する満足度で、トヨタが12年連続首位****2006年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)**

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年日本自動車ディーラー満足度調査(Dealer Attitude Study、略称 DAS)の結果を発表した。

当調査は、ディーラー経営者の自動車メーカーやインポーターに対する満足度評価および自動車販売ビジネスに関する意識や考え方を把握することを目的として、1995年より実施している。12回目となる今年は、2006年7月~10月にかけて郵送調査を実施した。全国のディーラー経営者424人から回答を得たが、複数の販売組織を経営している場合はその全てについて答えてもらったため、実際の回答は548件となっている。

当調査では総合的な満足度を、総合満足度に影響を与える8つのファクターの詳細評価項目に関するディーラーの評価をもとに算出している。8つのファクターは「商品力」(31%)、「ディーラーへの対応」(21%)、「販売促進サポート」(13%)、「サービスロードマンの対応」(12%)、「保証制度」(6%)、「販売ロードマンの対応」(6%)、「新車発注」(6%)、「部品供給」(5%)となっている(カッコ内は総合満足度に対する影響度)。

**マツダが昨年から大きく改善し第2位に**

メーカー/インポーターに対するディーラー満足度の今年の業界平均スコアは99ポイントで、昨年より2ポイント低下した。特に、総合満足度に対する影響度の高い「商品力」、「ディーラーへの対応」および「販売促進サポート」に対する評価が昨年より下がっている。

メーカー別ランキングのトップはトヨタ(116ポイント)だった。同社は当調査が始まった1995年より12年連続で首位を維持している。第2位はマツダで、スコアは111ポイントだった。昨年より9ポイント増と大きく改善している。以上の2社が業界平均スコアを上回っている。第3位は日産(97ポイント)、第4位はホンダ(92ポイント)、第5位は三菱(90ポイント)だった。ホンダは昨年までは業界平均を上回っていたが、今年の結果は販売網の1チャンネル化など国内販売体制の見直しが影響したものと考えられる。

当調査では自動車販売店業界の景況感を、現在および将来(5年後)における自社の収益性に対する満足度評価(「満足」、「やや満足」と答えたディーラーの割合(%))で捉えているが、今年は現在の収益性、将来の収益性共に昨年より評価が下がっている。「現在の収益性」に対して「満足」、「やや満足」と答えた人の割合は30%で、昨年より9ポイント下がっている。「将来の収益性」についても36%で昨年より6ポイント下がった。そのような中、ディーラー満足度ランキング2位のマツダは「将来の収益性」に対する評価が51%で、トヨタ(61%)に次ぐ水準まで向上している。マツダディーラーが将来に対して明るい景況感を持っていることがみと取れる。

**中古車部門の体力強化が今後の課題**

新車販売が伸び悩む中、ディーラーにとって新車販売以外の事業で収益を確保することが課題となっている。当調査では新車販売、中古車販売、サービス部門、パーツ・アクセサリー、損害保険、インターネットによる販売

の6つについて、それぞれを今後どの程度重視するかについて聞いている。その結果、中古車販売を今後「かなり重視する」というディーラーが過去3年間で増加傾向にあることがわかった。

さらに中古車部門を持つディーラーに中古車部門の役割について聞いたところ、「経営基盤の収益源としてかなり重視する」と回答したディーラーが82%に上った。こうした状況において、ディーラーは「買取専門店等の台頭による下取車入庫率の低下」や「中年式の車の仕入れ不足」といった仕入れに関する問題、ならびに「営業スキル不足」といった問題を抱えている。ディーラー自身が、中古車部門への人材・資本投入といった体力強化をすることが重要であるが、メーカーにも在庫車情報の共有化や営業スタッフ教育の面でディーラーを支援していくことが望まれる。

また当調査では、ディーラーの経営効率化に関する取り組み状況についても分析を行っている。その結果、「本社機能のスリム化と現場への権限委譲」に取り組んでいると回答したディーラーが全体の45%と最も多かった。メーカー別にみると、トヨタや日産のディーラーでは「納車前の新車点検・整備業務の統合」が他のメーカーに比べ取り組み状況が高く、また、日産のディーラーでは「同一商圏内の販社との経営統合」に高い傾向がみられた。

<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](http://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](http://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

FAX： 03-4550-8151

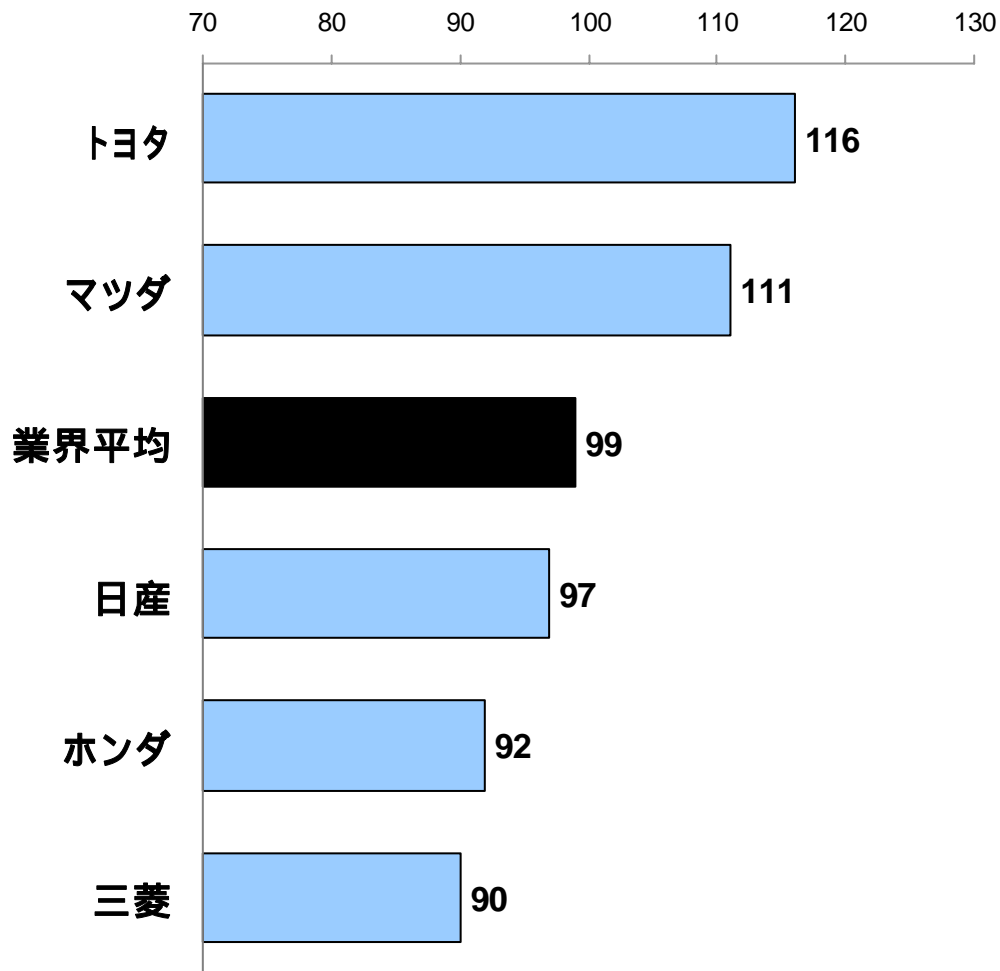
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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年日本自動車ディーラー満足度調査 (DAS)<sup>SM</sup>

## メーカー別ランキング



注) BMW、メルセデス・ベンツ、ミニ、フォルクスワーゲン、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。

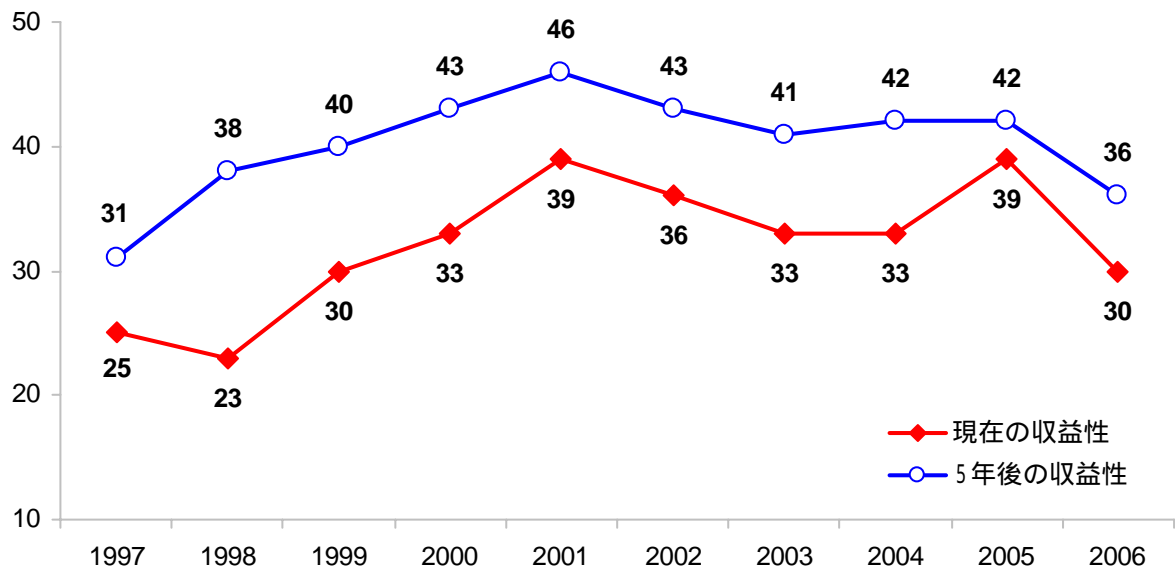
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)<sup>SM</sup>

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移  
(「満足」および「やや満足」と回答した割合：%)  
- 業界平均 -



出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>

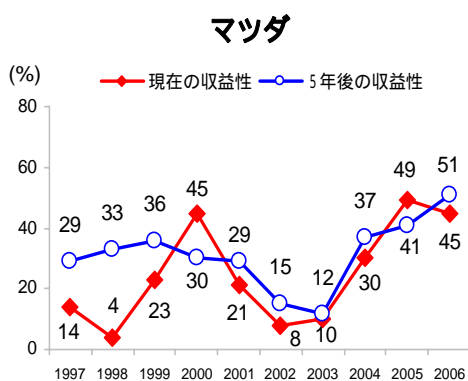
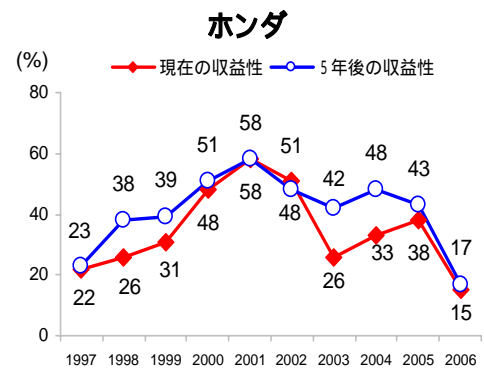
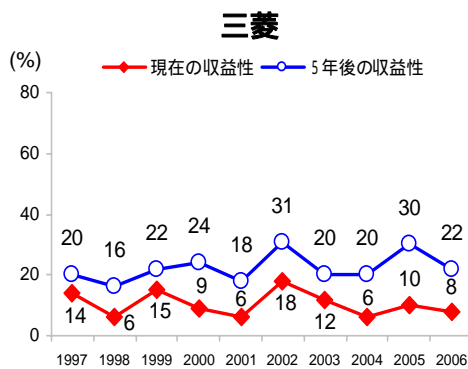
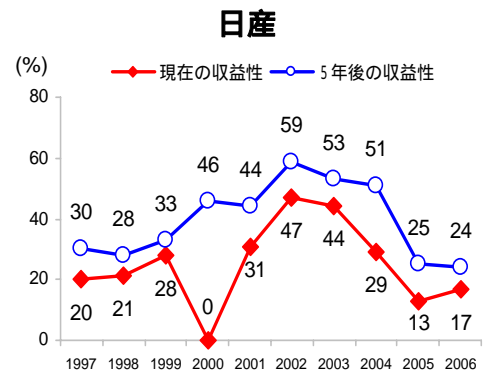
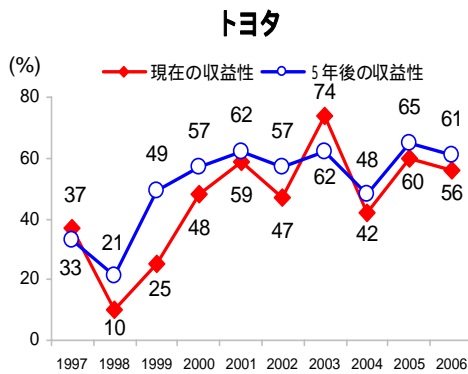
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ディーラー満足度調査 (DAS)<sup>SM</sup>

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移  
(「満足」および「やや満足」と回答した割合：%)

- メーカー別 -



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本自動車ディーラー満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。