

## Press Release

報道用資料

2006年12月18日

**J.D. パワーによる国内初の営業用小型トラックの顧客満足度調査で、日野が第1位****2006年日本小型トラック顧客満足度調査**

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年日本小型トラック顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は営業用の小型トラック市場の顧客満足度を調べるものである。J.D. パワーが国内の小型トラック市場の調査を実施するのは今回が初めてとなる。小型トラックを保有する全国のトラック貨物輸送事業者（緑ナンバー）の経営者を含む車両購入決定権者等を対象に、2006年9月から10月にかけて郵送調査を実施し、事業所内で最も保有台数の多いメーカーに対する過去1年間の満足度評価について、1,366の事業所から回答を得た。

当調査によって、営業用の小型トラック市場の顧客満足度の構造、すなわちどのようなファクターが総合的な満足度に影響を与えるかが明らかになった。それらのファクターは「アフターサービス」、「営業対応」、「商品」、「コスト」の4つである。各ファクターは複数の要素で構成されている。これらのファクター/要素に関する合計96の詳細評価項目についての顧客の評価をもとに総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

**総合満足度に最も影響を与えるのはアフターサービス**

当調査では十分な数の回答が回収された日野自動車、いすゞ自動車、三菱ふそうトラック・バスならびに日産ディーゼル工業の4社が顧客満足度ランキングの対象となっている。今年は日野が総合満足度スコア641ポイントを獲得して第1位となった。日野は全てのファクターでトップの評価を得ている。また、日野は他の3社と比較して不満を感じている顧客の割合が小さく、全体的に評価のばらつきが小さい傾向が見られた。

第2位には635ポイントでいすゞが入った。以下、第3位は631ポイントの三菱ふそう、第4位は622ポイントの日産ディーゼルと続いている。ファクター別の評価でも、全てのファクターで、いすゞが2位、三菱ふそうが3位、日産ディーゼルが4位となっている。

4つのファクターの総合満足度に対する影響度をみると、「アフターサービス」が45%と最も高く、以下、「営業対応」30%、「商品」14%、「コスト」11%となった。車両購入後の経験である「アフターサービス」が総合満足度に対してとりわけ大きな影響を与えていることがわかった。

当調査では顧客のアフターサービス施設の利用実態についても調べているが、それによると4割を超える顧客が購入した車両のメーカー系列販売店以外でアフターサービスを受けている。そのうち、整備修理業者を利用して回答した顧客は約2割に上る。整備修理業者はメーカー系列販売店と比較して「修理後に同じトラブルが再発する少なさ」や「納期の短さ」といった点で顧客から高い満足度を得ている。アフターサービスにおける顧客の流出を食い止め収益を確保して行くためにも、メーカー系列販売店はアフターサービスでのさらなる満足度改善に注力していく必要がある。

**顧客ロイヤルティの強化のためには顧客満足度の一層の向上が必須**

将来同じメーカーの車両を「必ず購入する」と答えた顧客の割合は、総合満足度スコアが800ポイント以上にな

ると32%に増加する。同じように、今後もアフターサービスで同じ販売店を「必ず利用する」と答えた顧客についても、800ポイント以上の場合には41%となる。反対に、総合満足度スコアが800ポイントを下回ると、再購入意向は12%以下、再利用意向は18%以下に落ち込む。メーカーや販売店が顧客から「必ず購入する」や「必ず利用する」といった強いロイヤリティを獲得するためには、顧客満足度の一層の向上が必要である。

小型トラック市場でも販売台数の大幅な増加が見込めない中、他社との優位性を確保し自社の収益を確保していくために、顧客満足がより重要な要素となるだろう。

(参考) 当調査における小型トラックの各メーカーのモデルは以下の通り。

日野：	デュトロ
いすゞ：	エルフ
三菱ふそう：	キャンター、キャンターガッツ
日産ディーゼル：	コンドル
マツダ：	タイタン
日産：	アトラス
トヨタ：	ダイナ、トヨエース

<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・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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)

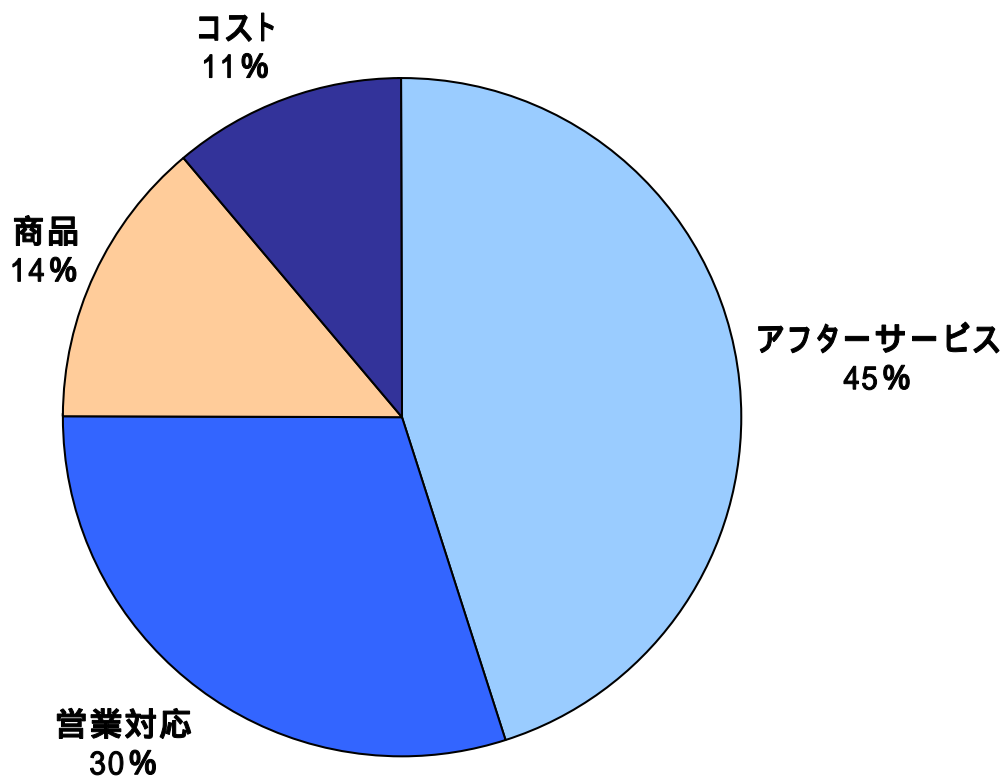
<ご注意>

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年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

## 総合満足度を構成するファクター



---

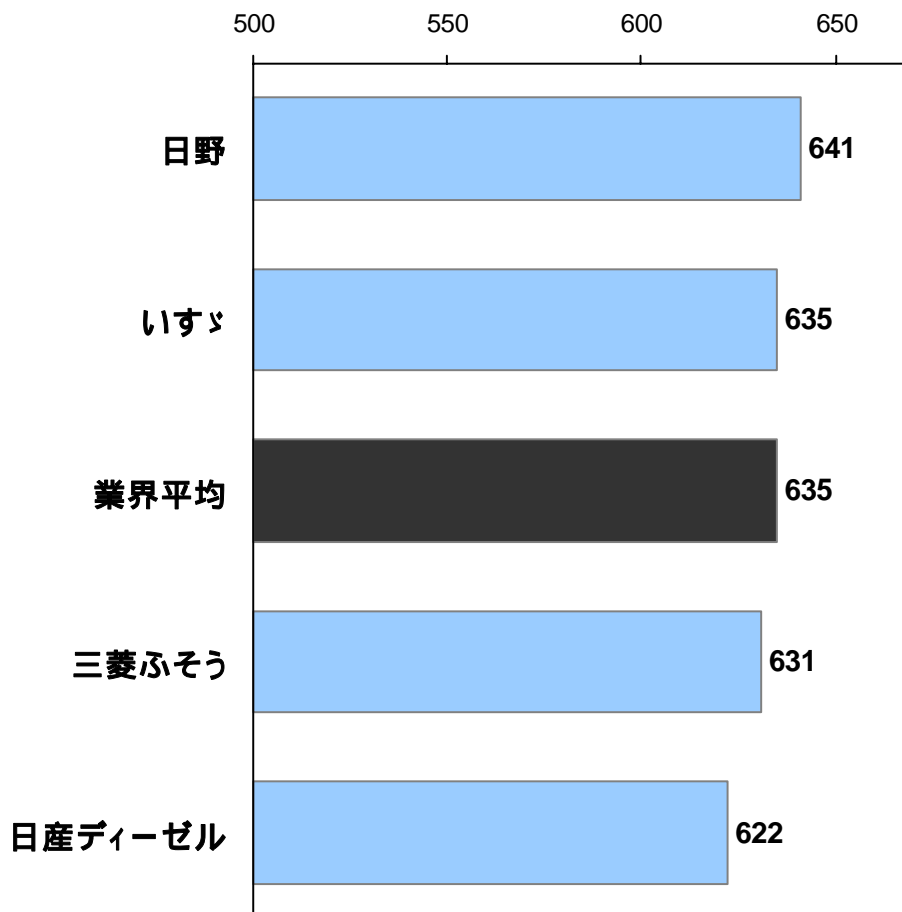
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本小型トラック顧客満足度調査<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年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## メーカー別ランキング



注) マツダ、日産、トヨタ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。

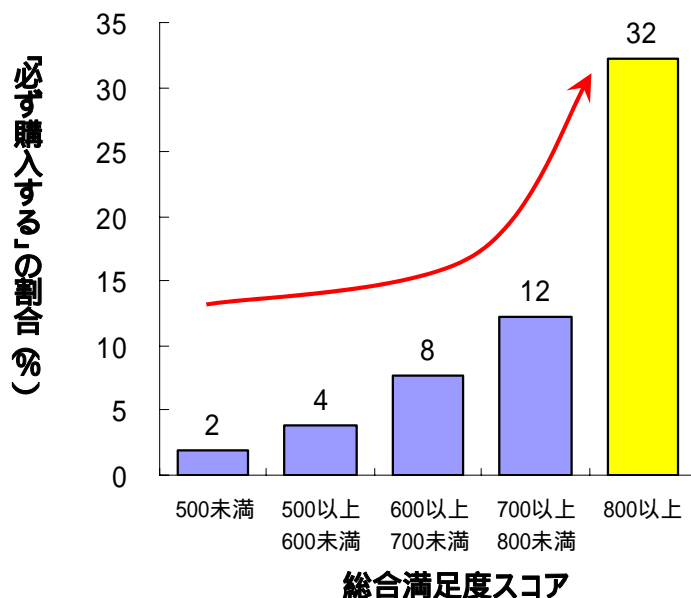
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。

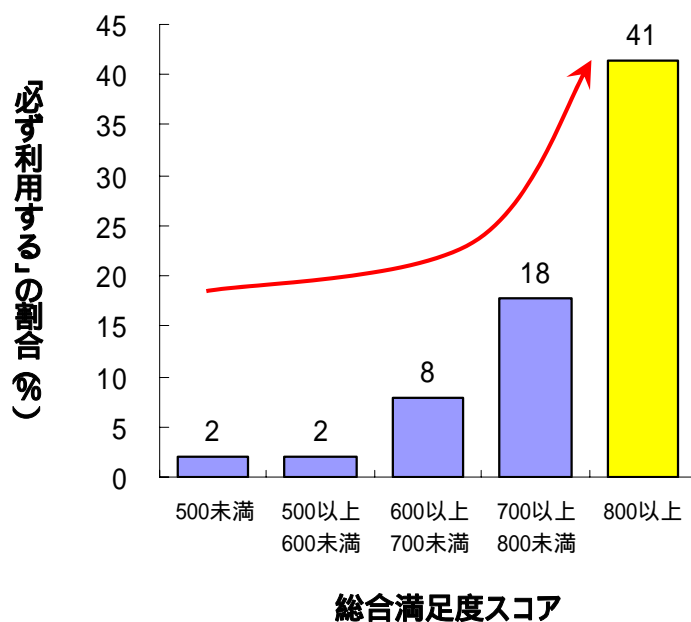
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度スコアと同一メーカー車両の再購入意向の関係



## 総合満足度スコアとアフターサービスでの販売店再利用意向の関係



出典：J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本小型トラック顧客満足度調査<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年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。