

Press Release

報道用資料

2006年12月4日

宅配便業者の顧客満足度、ヤマト運輸が4年連続第1位**2006年日本宅配便顧客満足度調査**

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年日本宅配便顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、宅配便サービスの顧客満足度を調べるもので、過去半年間に宅配貨物の発送と受取を行ったことのある全国の20～69歳の一般男女を対象としている。4回目となる今年は、2006年9月19日から25日にかけてインターネット調査を実施し、7,000人から回答を得た。

当調査では、発送と受取のそれぞれの顧客満足度を分析し、顧客満足度を構成するファクター（要素）を算出している。発送時の満足度を構成するのは4つのファクターで、「受付時の対応」（34%）、「料金」（23%）、「宅配便サービスの種類と内容」（22%）、「発送しやすさ」（20%）である。受取時の満足度を構成するのは3つのファクターで、「配達員」（48%）、「配達業務の確かさ」（27%）、「配達に関する各種サービス」（24%）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、顧客満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

40%以上の人「今後は集荷サービスを利用したい」と回答

当調査では、発送と受取の両方の結果を合わせた総合満足度ランキングを発表している。今回も昨年までと同様、ヤマト運輸が第1位となった。2003年の調査開始以来、4年連続で首位の座を保持している。スコアは644ポイントだった。ヤマト運輸は発送と受取のいずれの顧客満足度でもトップにランクされている。発送では「受付時の対応」、「宅配便サービスの種類と内容」、「発送しやすさ」の3ファクターで、受取では全てのファクターで他社を上回る評価を得た。また、受取における評価が特に高く、同社の総合顧客満足度を押し上げている要因となっている。

第2位には佐川急便（602ポイント）が入った。発送と受取のいずれの顧客満足度でも2位となっている。発送における「料金」の評価はヤマト運輸を上回っており、この点が同社の強みとなっている。第3位は郵政公社（597ポイント）だった。受取時の「配達業務の確かさ」で、佐川急便と第4位の日本通運（596ポイント）を上回っている。

当調査では2003年以来、自宅に荷物を取りに来てもらう集荷サービスの利用者状況について調べている。その結果、集荷サービスの利用は、ここ数年増加の一途をたどっていることがわかった。2003年の調査では、当サービスの利用者は全体の16%だったが、今年は24%となっている。

さらに「今後は集荷サービスを利用したい」とする人の割合は全体の42%で、実際の利用率を上回っている。このことから、集荷サービスの利用が今後も伸びることが予想される。

宅配便個人市場を勝ち抜く条件は、サービス開発力と配達効率の強化

上記のように、宅配便サービスは、取次窓口を持ち込まれた荷物を配達先に届けるスタイルから、発送者の自宅から直接集荷し配達先へ届けるスタイルへと変わりつつある。また、インターネット取引や通販に対する消費者の関心が高まる中、商品の配送を担う宅配便の利用が、ますます促進されるのは必然といえる。

宅配便サービスは、消費者にとってより身近な生活に密着したインフラとして、今後も消費者の多様化する用途やニーズに合わせて変化し続けることが予想される。しかし同時に、宅配便の個人市場は、在宅率の低さによって配達効率の下がるという問題を抱えている。消費者のライフスタイルやニーズに応じたサービスの開発と配達業務の効率化の強化が、宅配便個人市場を勝ち抜く条件といえる。

<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>

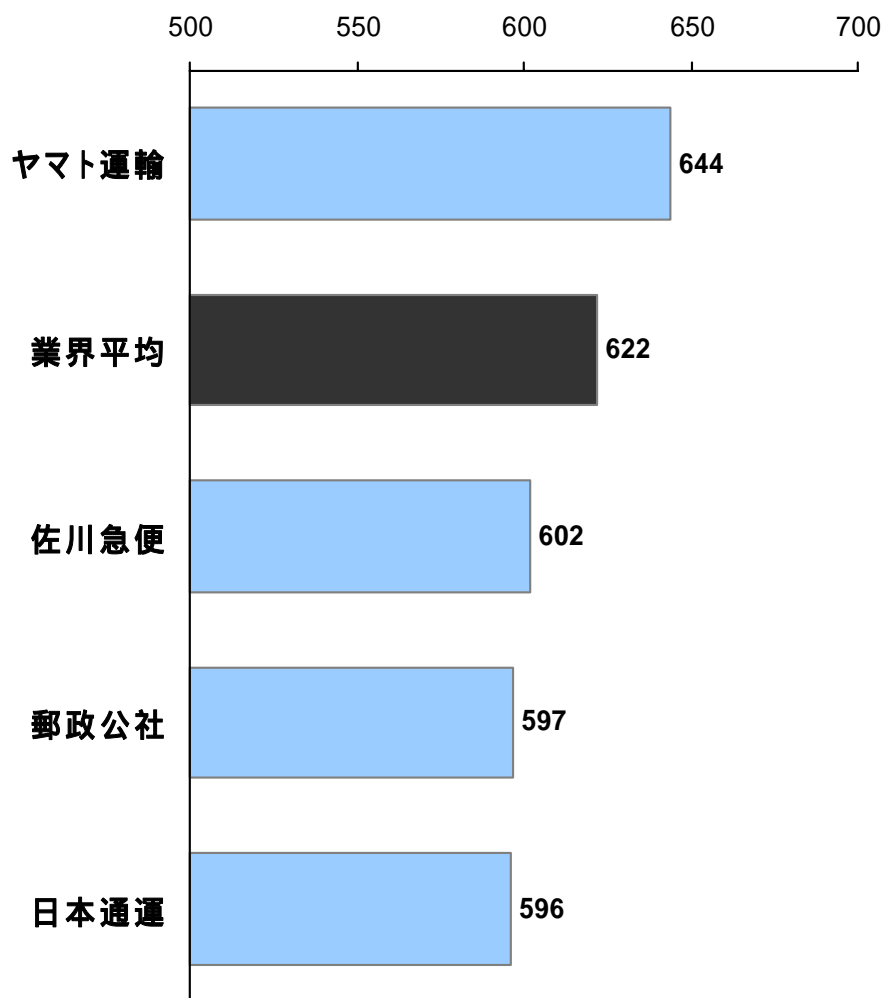
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野、杉崎
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8090
F A X： 03-4550-8151
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本宅配便顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング(発送/受取 計) (1,000ポイント満点)



注) 福山通運、西濃運輸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年日本宅配便顧客満足度調査SM

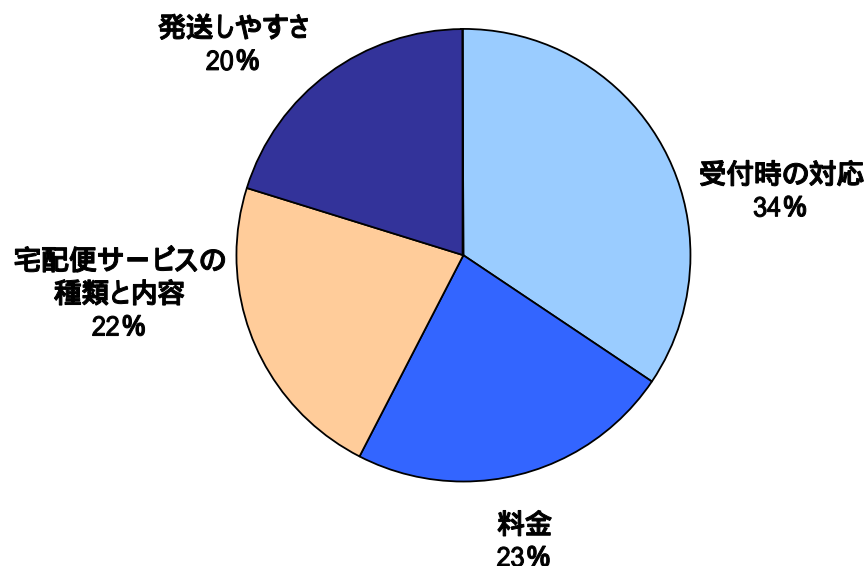
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本宅配便顧客満足度調査SM)を明記してください。

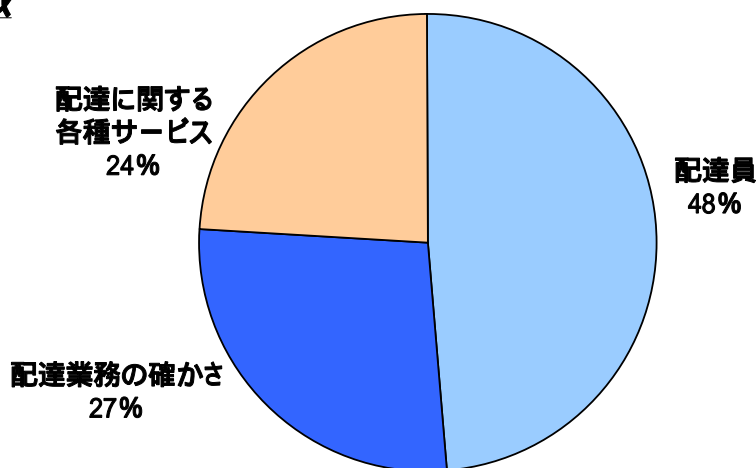
J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本宅配便顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

発送



受取



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年日本宅配便顧客満足度調査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年日本宅配便顧客満足度調査SM)を明記してください。