

## Press Release

報道用資料

2006年6月14日

**ホンダ、ニュージーランドの自動車顧客満足度調査の新車部門で2回連続第1位****2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査(VOSS)**

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年ニュージーランド自動車顧客満足度調査（Vehicle Ownership Satisfaction Study、略称 VOSS）の結果を発表した。

当調査は車（新車ならびに中古車）の実際の所有経験に基づく満足度を調べるもので、ニュージーランド自動車協会と共同で実施している。2004年に続き2回目の実施となる今年は、同協会の会員に対して2005年12月から2006年1月にかけてインターネットによる調査を行い、新車所有者2,665人および中古車所有者12,173人から回答を得た。

総合的な顧客満足度は、「車の品質と信頼性」、「車の魅力（デザイン、スタイリング、性能、快適性）」、「アフターサービス」、「維持費」の4つのファクターにおけるユーザー評価をもとに算出している（1,000ポイント満点）。

**中古車部門ではアウディがトップ**

顧客満足度ランキングの新車部門では、2004年の前回調査に引き続きホンダが第1位となった。総合満足度スコアは前回より13ポイント改善し787ポイントだった。「車の魅力」、「アフターサービス」、「維持費」でトップのスコアをマークした。第2位はトヨタ、第3位はスバル、第4位はマツダだった。

ホンダはニュージーランドで強いブランド力を保持している。同社は技術に対する重点的な取り組みと活発な輸入を通じて、消費者の間に信頼を築いてきた。またトヨタも、ハイブリッドの新車開発によって2004年から著しい向上を遂げスコアを伸ばした。

新車部門の業界平均スコアは748ポイントで、2004年に比べて7ポイント増加した。これは「車の品質と信頼性」の改善によるところが大きい。当ファクターの満足度は、2004年から10ポイント増加している。また、調査では新車の品質についてユーザー不満を聴取し、100台当たりの不具合指摘件数として算出している（単位PP100：Problems per 100 Vehicles、数値が小さいほど不具合指摘が少なく、品質が良いことを示す）。今年の業界平均スコアは2004年から27PP100減少し202PP100となっている。

4つのファクターの中で新車の総合満足度に対する重要度が最も高いのは「車の品質と信頼性」で、顧客のロイヤルティや推奨意向に大きな影響力を持っている。「車の品質と信頼性」に対する顧客の評価が高いブランドは、同一ブランドの再購入や友人・知人への推奨意向を示す顧客の割合も高いことが調査結果から明らかになっている。品質や信頼性に関する評判は、消費者が車を選択する際に影響を与える重要な要因のひとつである。メーカーは市場で競争力を保つため、継続的に品質改善に取り組む必要がある。

中古車部門では、アウディが顧客満足度第1位となった。「車の品質と信頼性」と「車の魅力」で最も高いスコアをマークした。BMWが第2位、メルセデス・ベンツが第3位で、以下トヨタ、ヒュンダイ、フォルクスワーゲン、ホンダと続く。中古車部門の業界平均スコアは、2004年の701ポイントから僅かに改善し、703ポイントとなった。

<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&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](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

F A X： 03-4550-8151

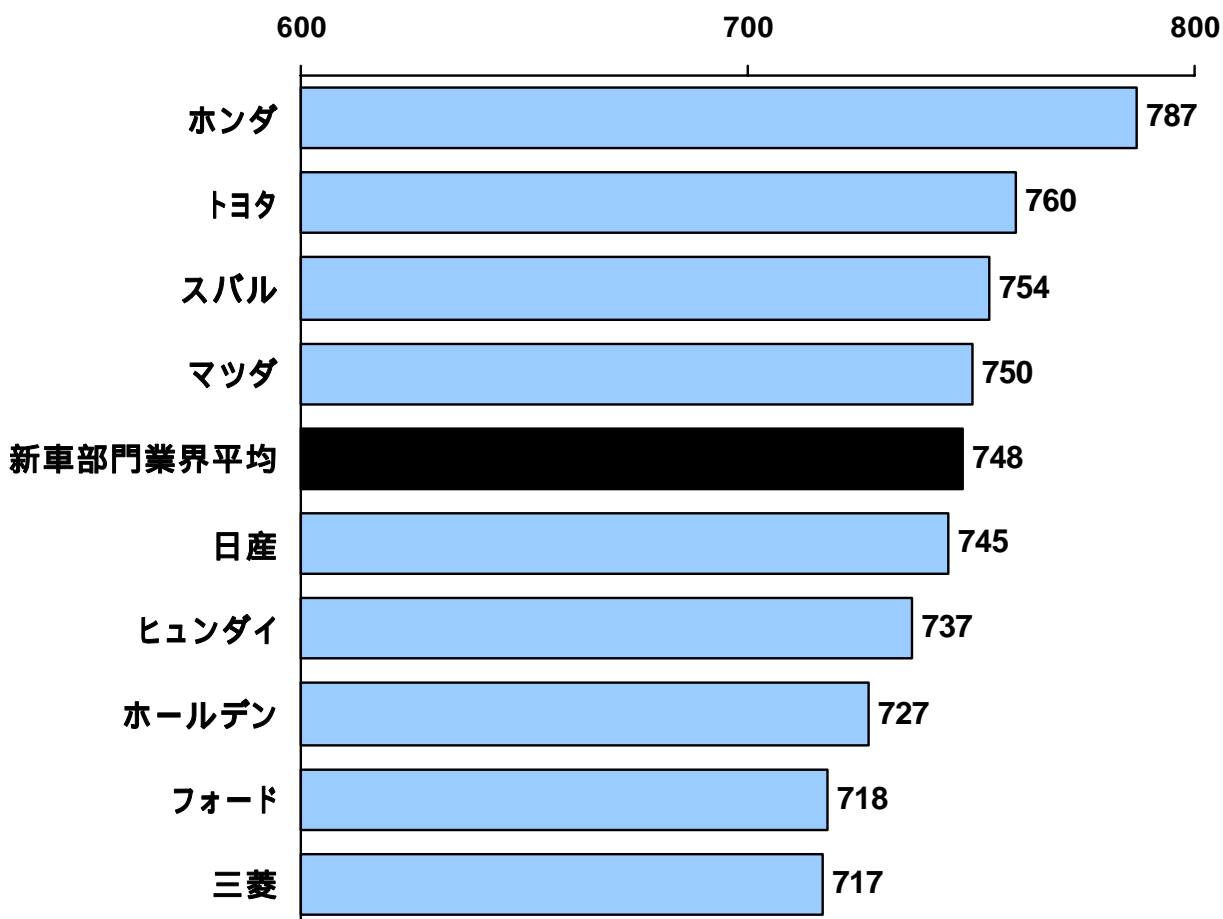
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング(新車部門) (1,000ポイント満点)



注) BMW、ダイハツ、起亜、プジョー、ルノー、スズキ、フォルクスワーゲン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。

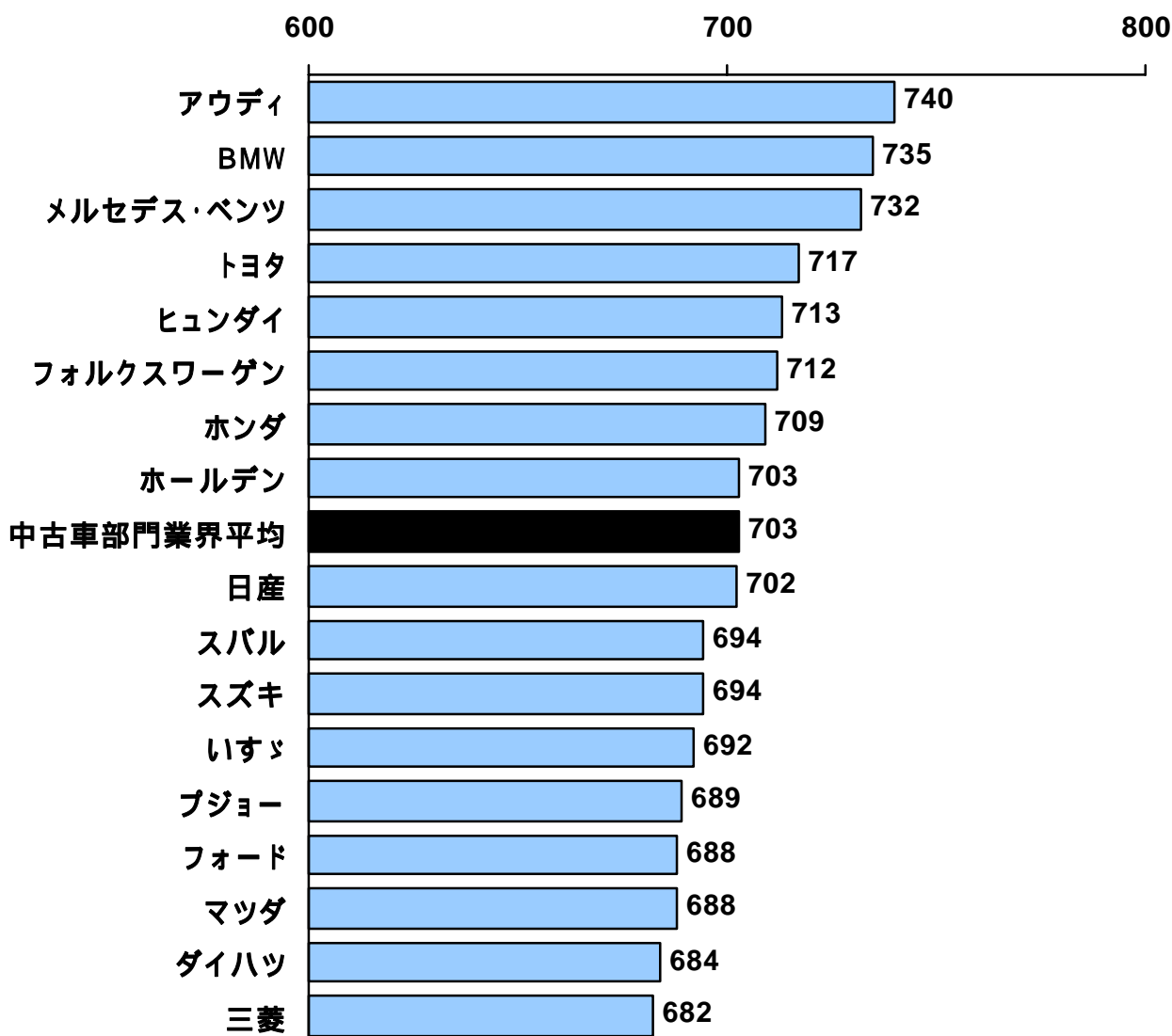
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング(中古車部門) (1,000ポイント満点)



注) シトロエン、大宇、ジープ、ランドローバー、ローバー、サーブ、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。

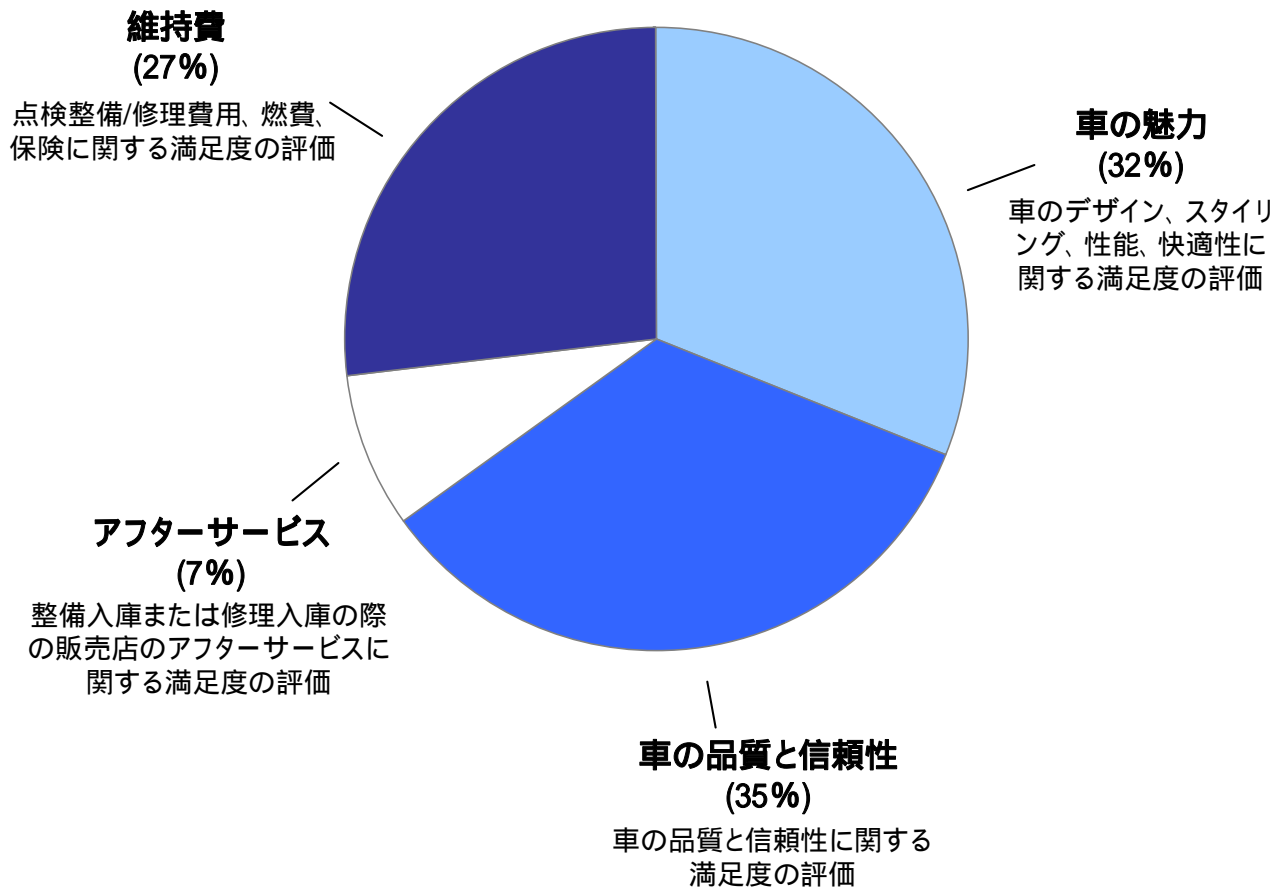
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)<sup>SM</sup>

## 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・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<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・アンド・アソシエイツ 2006年ニュージーランド自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。