

## Press Release

報道用資料

2006年11月10日

**シボレー、フィリピンのアフターサービス顧客満足度でトップ****2006年フィリピン自動車顧客満足度(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年フィリピン自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から12～18ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、正規販売店のアフターサービス（整備・修理等）に対する顧客満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。6回目となる今年は、2004年10月から2005年6月までに乗用車およびライト・トラックを購入した消費者に対して、2006年4月から6月にかけて面接調査を実施、1,000人以上から回答を得た。

フィリピンのアフターサービスの総合的な満足度は、7つのファクターにおける顧客の評価をもとに算出されている。それらのファクターは総合満足度に対する重要度順に「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」、「サービス・アドバイザー」、「在庫時対応」、「サービス実施中の経験」となっている。

**サービス前後の連絡が顧客満足度の向上に影響**

今年の業界平均スコアは、昨年からわずかに3ポイント増の830ポイントとなった（1,000ポイント満点）。なお、今年の調査では、シボレー、マツダ、ヒュンダイの3つのメーカーが初めて調査対象となっている。

顧客満足度ランキングでは、シボレーが850ポイントで第1位となった。また、総合的な顧客満足度に影響を与える7つのファクターのうち5つで当調査開始以来、最も高いスコアを記録した。それらのファクターは「サービスの質」、「サービス・アドバイザー」、「サービス・デリバリー」、「在庫時対応」、「ユーザーに親切なサービス」である。

第2位には、フォードと今年初めて調査対象となったマツダが入った。スコアは842ポイントだった。フォードは昨年より34ポイント増加し、調査対象メーカー中最も向上していた。スコアが最も伸びたファクターは「不具合経験」と「サービス実施中の経験」で、特に「サービス実施中の経験」では業界で最も高いスコアを得ている。

第4位はホンダ（838ポイント）、第5位にはホンダと3ポイント差で昨年トップのトヨタが入った（835ポイント）。トヨタは総合満足度に最も大きな影響を与える「不具合経験」では引き続きトップを維持している。

整備・修理の実施前に販売店から連絡を受け整備・修理終了後に再び連絡を受けた顧客は、全く連絡を受けなかった顧客に比べ満足度が非常に高いことがわかった。整備・修理実施の前と後の両方で連絡を受けた顧客は、業界平均よりも平均で52ポイント高いスコアをつけている。一方で、全く連絡を受けなかった顧客のスコアは、業界平均よりも平均12ポイント低かった。

シボレーとフォードでは整備・修理の前と後の両方での連絡がよく実施されていた。整備・修理の前後に顧客に連絡をすることは、顧客満足度の向上に大きな役割を果たす。しかし、整備・修理の前と後の両方で販売店から連絡を受けた顧客は6パーセントに過ぎない。顧客満足度は顧客に期待されるサービスに取り組むことのみならず、通常は実施されていないが顧客にプラスの影響を与えるサービスを実施することで向上する傾向がある。

また販売店のアフターサービス部門に満足している顧客は、将来再び同じ販売店で整備・修理を受ける意向や車を再購入する意向が高いが、顧客に連絡することによって顧客のロイヤルティと知人への推奨意向を高められることがわかった。整備・修理の前と後の両方で連絡を受けた顧客の70%以上が、将来必ず同じ販売店で再びサービスを受け、知人にその販売店を推奨すると答えている。一方、販売店から全く連絡がなかった顧客では保証期間終了後も同じ販売店を必ず再び訪れると答えた人は2分の1未満で、その販売店を必ず知人に推奨すると答えたのは51%にとどまっている。

<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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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・アソシエー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

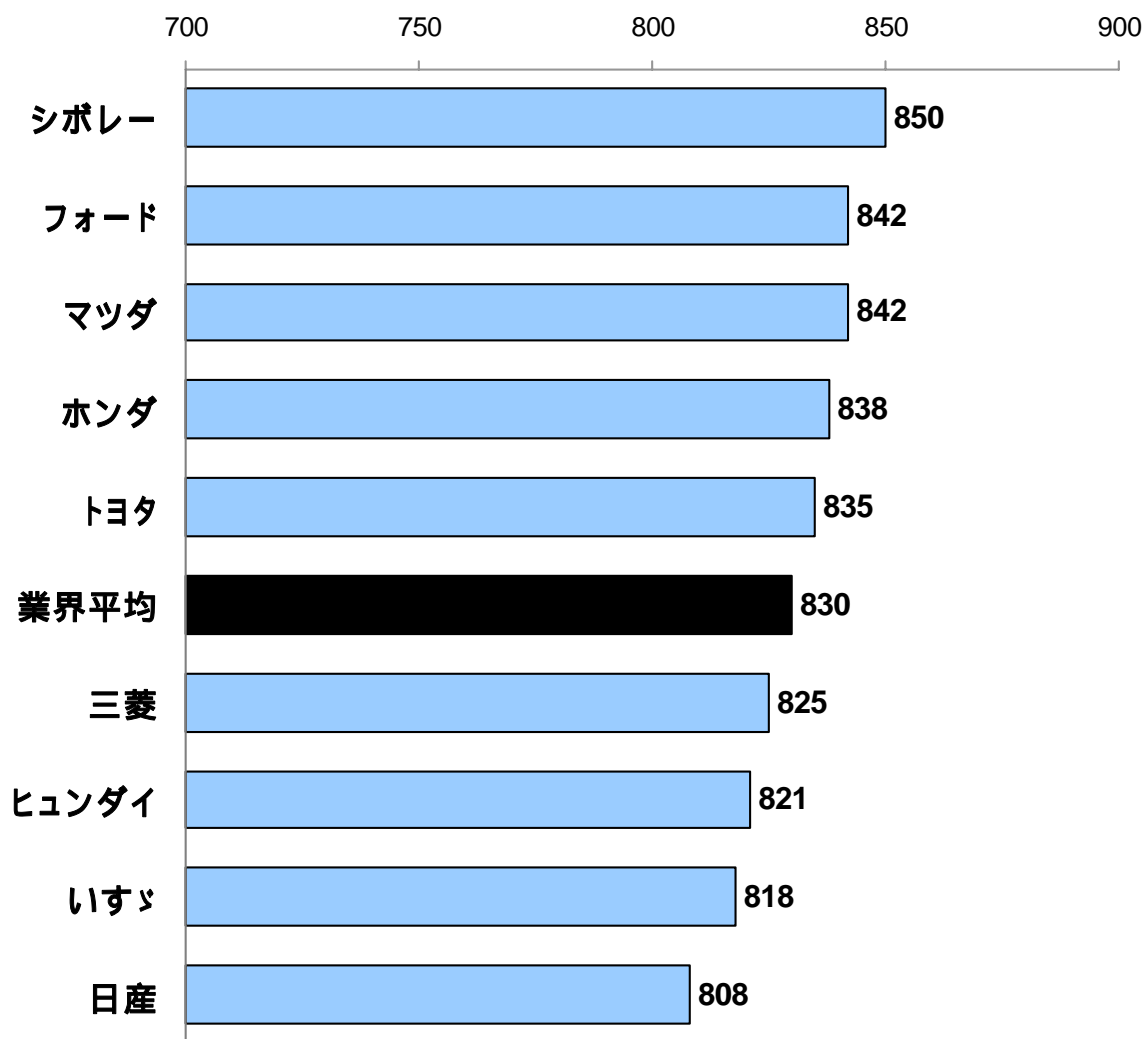
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車顧客満足度(CSI)調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



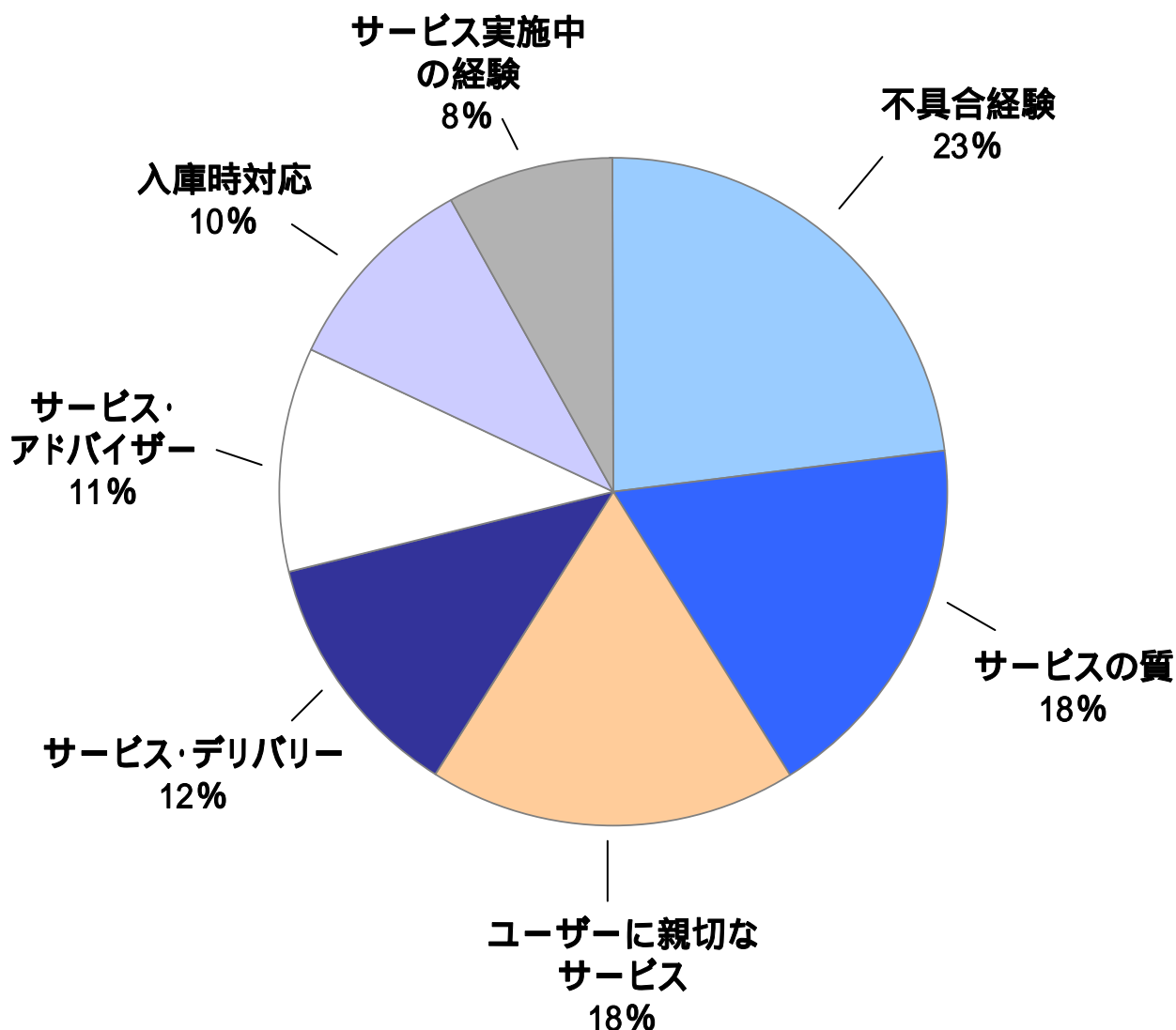
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 アジア・パシフィック 2006年フィリピン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 アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車顧客満足度(CSI)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年フィリピン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 アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。