

Press Release

報道用資料

2006年11月29日

フォード、フィリピンのセールス満足度で第1位**2006年フィリピン自動車セールス満足度 (SSI) 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セールス満足度 (Sales Satisfaction Index、略称 SSI) 調査の結果を発表した。

当調査は新車購入時から2~6ヶ月経過した車の所有者を対象に、フィリピンにおける新車の販売プロセスに関する顧客満足度を調べるものである。6回目となる今回の調査は、2005年12月から2006年6月までに新車を購入した消費者を対象に2006年6月から8月にかけて実施し、1,300人以上から回答を得た。

フィリピンの自動車セールスの総合的な満足度は6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おり、それらのファクターは総合満足度に対する重要度順に「納車プロセス」、「納車タイミング」、「セールス担当者」、「書類手続き」、「取引」、「販売店設備」となっている。

セールス時にプレッシャーを感じた顧客の満足度は低い

2006年の業界平均の総合満足度スコアは841ポイント(1,000ポイント満点)となった。今年の調査対象は初めて対象となったヒュンダイを含む7メーカーである。

セールス満足度ランキングでは、フォードが昨年から2ランク上昇し、851ポイントで第1位になった。フォードは「納車タイミング」、「販売店設備」、「取引」で特に評価が高かった。また、平均納車時間が3.5日と前年の4.6日から短縮しており、今年の調査結果の中で最も短かった。さらに約束した日時の納車についても改善している。このことは、顧客満足においてはプロセスの効率性だけでなく顧客との約束を守ることも重要であることをよく示している。

第2位は昨年に引き続きいすゞで、スコアは846ポイントだった。いすゞは「納車プロセス」、「セールス担当者」、「書類手続き」の3つのファクターで業界トップの評価を得ている。第3位には844ポイントでトヨタが入った。

販売店で試乗をした顧客のセールス満足度が高いことがわかった。フォードの顧客のうち2分の1以上が試乗をしていた。試乗は顧客が車の特徴を知り運転を経験できるだけでなく、セールス担当者が車の特徴やアフターサービスに関して詳しく説明できる重要な機会となる。その際のセールス担当者の対応が良ければ、セールス満足度に良い影響を与えることができる。

また、都合の悪い日時の納車や予算以上の価格など、購入時に何らかのプレッシャーを経験すると顧客の不満を招くことになることが明らかになった。販売店から何らかのプレッシャーを感じたと答えた顧客の割合は業界平均では33%だったが、セールス満足度の高かった顧客(スコアが984ポイント以上)では20%未満だった。販売店にとってはある程度のプレッシャーは販売契約を確定するために必要だろうが、顧客が不快に感じないプレッシャーがどの程度であるかを適切に判断することはセールス担当者が経験によってのみ身に付けることができるスキルだ。

<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 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&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 まで。

<当調査に関するお問合わせ先>

(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

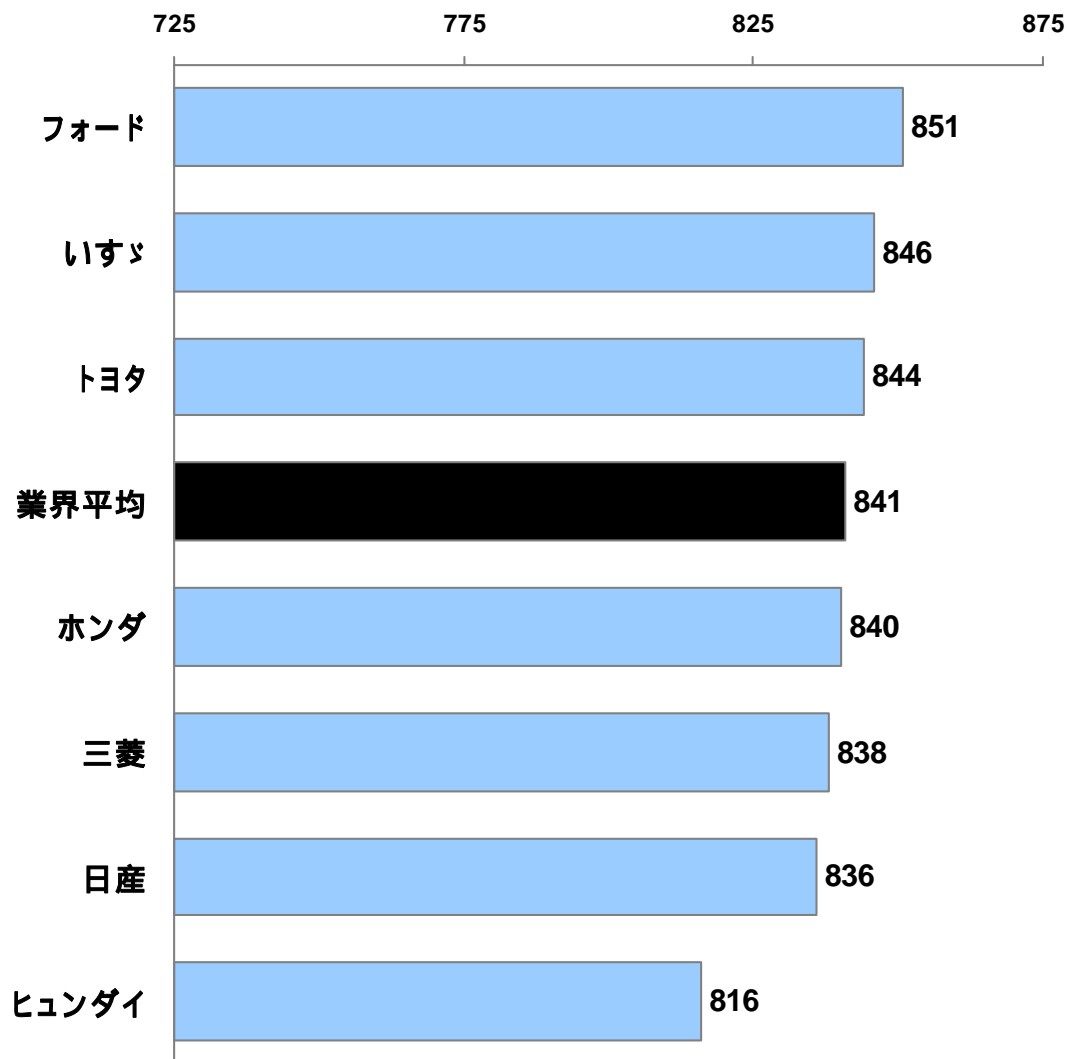
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年フィリピン自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



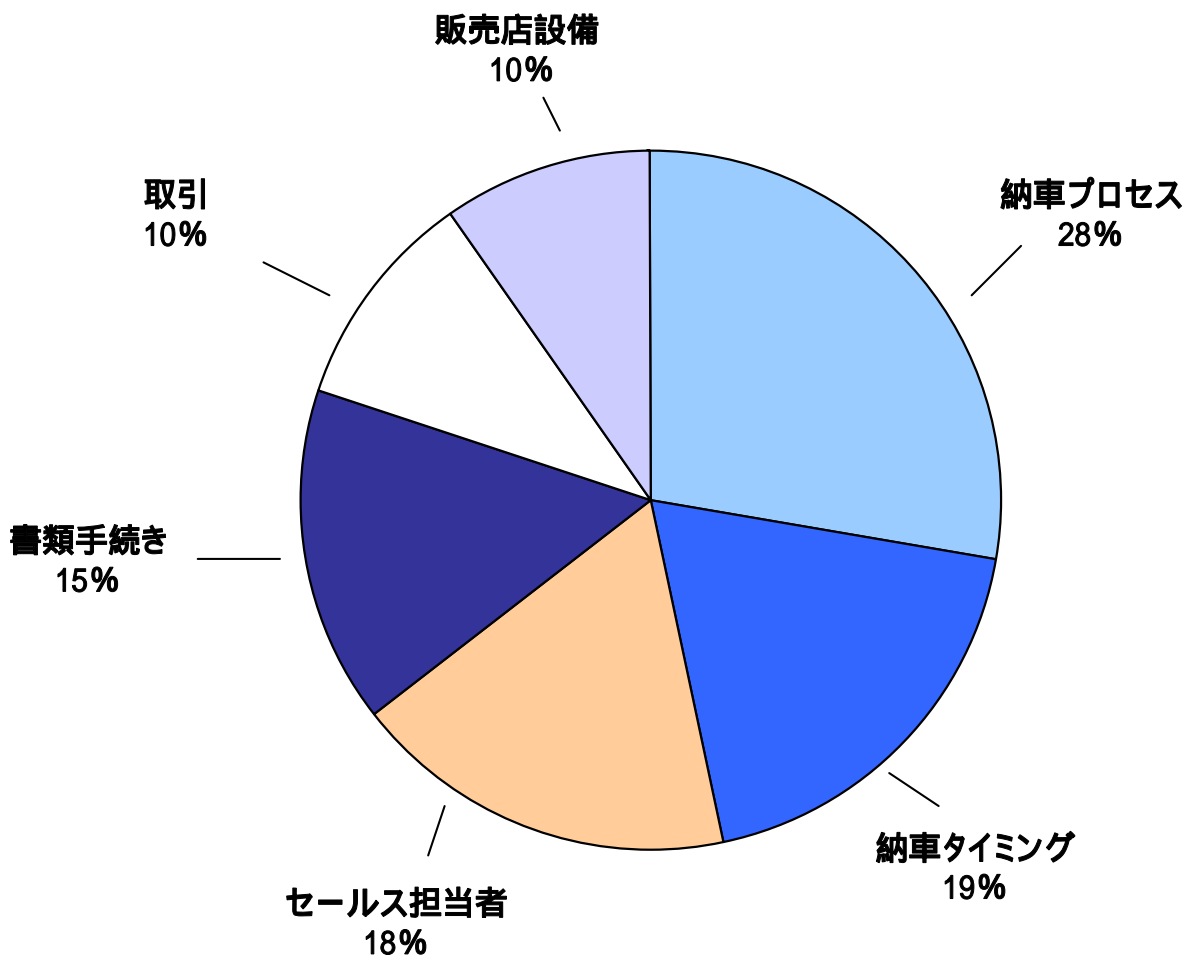
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年フィリピン自動車セールス満足度調査SM

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年フィリピン自動車セールス満足度調査SM) 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セールス満足度 (SSI) 調査SM

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セールス満足度調査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年フィリピン自動車セールス満足度調査SM) を明記して下さい。