

Press Release

報道用資料

2006年11月24日

レクサスが台湾のアフターサービス顧客満足度で8年連続第1位**2006年台湾自動車顧客満足度(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年台湾自動車顧客満足度（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ある。9回目となる今年は、2006年1月から6月にかけて面接調査を実施し、2004年7月から2005年6月までに新車を購入した消費者2,700人以上から回答を得た。

台湾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。それらは重要度順に「不具合経験」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービスの質」、「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）」、「入庫時対応」、「サービス・アドバイザー」、「サービス実施中の経験」となっている。

アフターサービスに対する顧客の満足度はさらに向上

台湾の新車の所有者のアフターサービスに対する満足度は2年連続して向上している。今年の総合満足度の業界平均スコアは1,000ポイント満点中843ポイントで、昨年からは19ポイント、一昨年からは44ポイント上昇した。満足度が向上した主な要因は、アフターサービス市場の96%を占める大衆車セグメントでスコアが大きく伸びていることである。

顧客満足度ランキングでは、レクサスが876ポイント獲得して8年連続で第1位となった。レクサスは総合満足度を決定する7つのファクター全てで高い評価を得ている。

第2位はトヨタで、スコアは860ポイントだった。昨年から29ポイント増と大幅に向上している。トヨタは全てのファクターで改善が見られたが、特に「入庫時対応」の伸びが大きかった。

第3位はフォルクスワーゲン（849ポイント）で、「サービスの質」と「サービス実施中の経験」の評価が高かった。

レクサスは顧客に優れたアフターサービスを提供することで競合他社との差異化を続けている。レクサス販売店のサービス・スタンダード（アフターサービスで行う基本活動）の実施率は他のどのブランドよりも常に高く、プロセスの標準化を重視していることがうかがえる。

また当調査から、非正規サービス施設を利用している顧客は20人に1人（5%）に止まることがわかった。正規販売店のアフターサービスに対する顧客満足度が向上しているため、非正規サービス施設への流出が減少している。非正規サービス施設を利用する理由について聞いたところ、高級車の所有者では場所の利便性が最も多く、大衆車の所有者では友人や家族の推奨によるところが大きい。顧客が友人や家族の推奨で非正規サービス施設へ流出していることは、当調査が提示する重要な点のひとつだ。顧客の声に耳を傾け顧客満足度を最大限に高めるこ

とは、それ自体が目的であるだけでなく、長期的な収益につながる顧客の推奨意向やブランドロイヤルティを高める方法の一つでもある。

<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

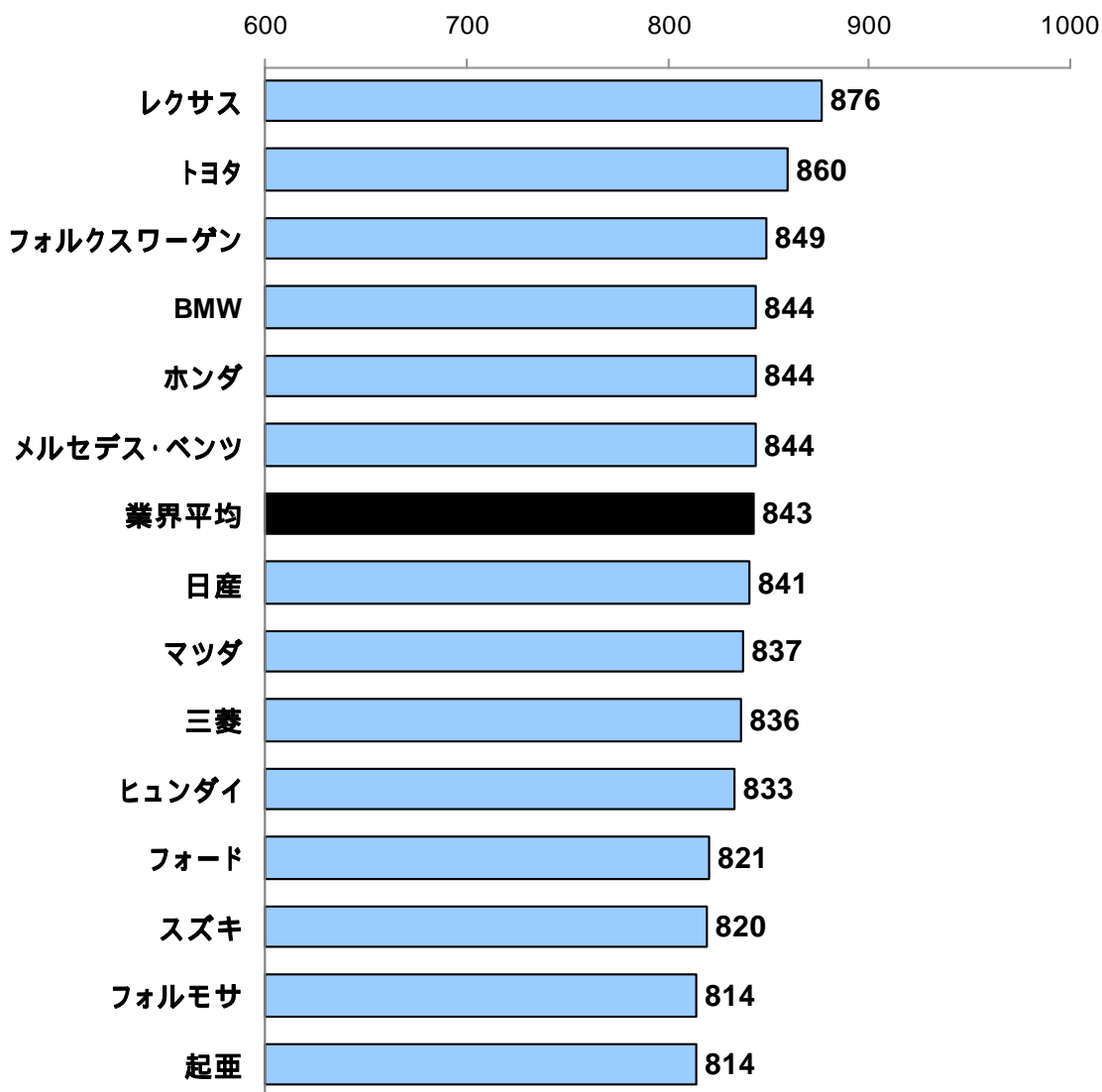
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年台湾自動車顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度総合ランキング (1,000ポイント満点)



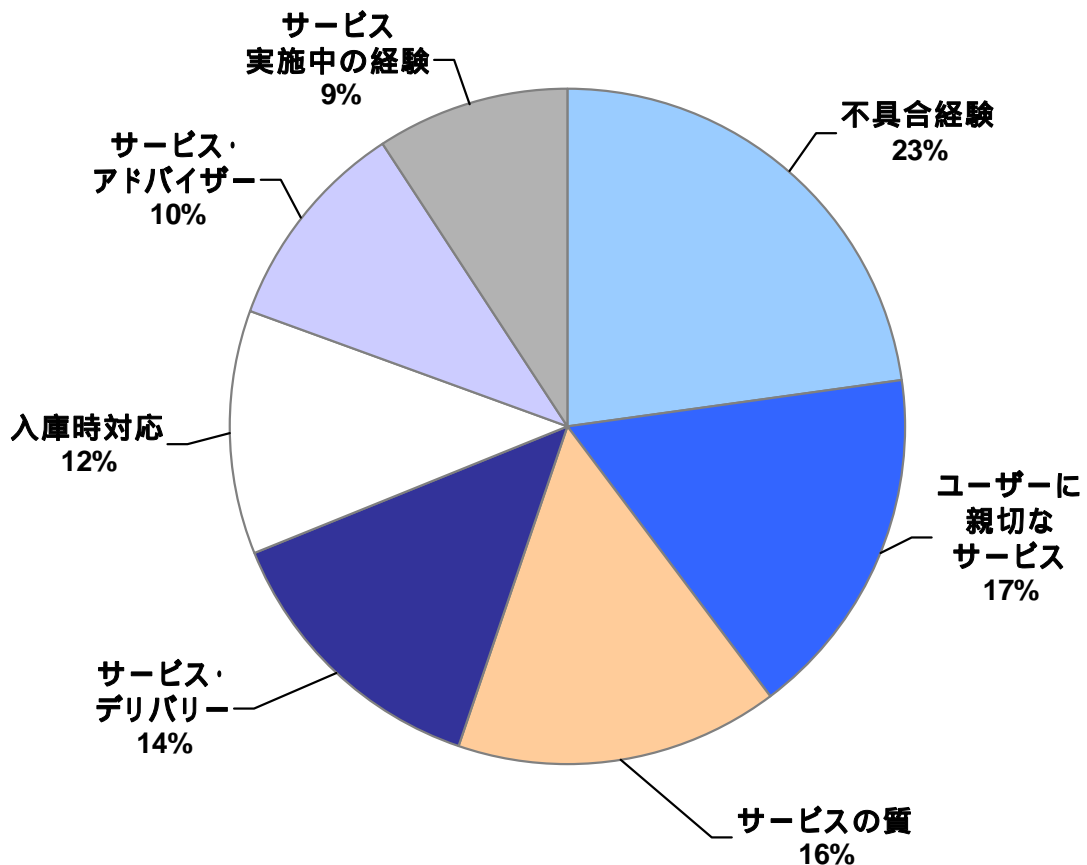
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年台湾自動車顧客満足度調査SM

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年台湾自動車顧客満足度調査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年台湾自動車顧客満足度(CSI)調査SM

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 アジア・パシフィック 2006年台湾自動車顧客満足度調査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年台湾自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。