

Press Release

報道用資料

2006年6月19日

英国の自動車顧客満足度、日本ブランドが優勢ながらも、英国工場製車が健闘

2006年英国自動車顧客満足度(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年英国自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。当調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの本社、J.D. パワー・アンド・アソシエイツの欧州事務所（在英国）が英国自動車雑誌『ホワットカー？（*What Car?*）』と合同で実施したものである。

13回目となる今年は、2003年9月から2004年8月までに英国で新車を購入し2年程度が経過した消費者を対象とし、約15,000人から回答を得た。30ブランド・105モデルについて顧客の満足度を構成する4つのファクターに関する77項目を評価してもらった。4つのファクターは次の通りである（カッコ内は満足度における構成比）。

- * 品質と信頼性（30%）
- * 車の魅力（28%） - 性能、デザイン、快適性、機能など
- * アフターサービス（22%）
- * 維持費（19%） - 燃費、保険、点検整備 / 修理費用など

レクサス、ブランド別ランキングで6年連続第1位

今年の調査結果でも、引き続き日本ブランドが顧客満足度ランキングの上位にランクされている。しかしモデル別ランキングでは、上位10位のうち4モデルが各社の英国工場で生産されたものだった。それらはホンダ・シビック、トヨタ・アベンシス、トヨタ・カローラ、ジャガー・Sタイプである。さらにブランド別ランキングでも、英国ブランドのミニとジャガーが上位10位に入った。ヨーロッパ・ブランドでは他にシュコダ、BMW、ボルボが10位内に入っている。

『ホワットカー？』誌では「英国の自動車業界はさまざまな問題に直面しているが、国内の工場は良い車を生産している。相変わらずレクサスが高い顧客満足を得ているが、ミニやジャガーのような英国ブランドも高い評価を得ている。これは喜ばしいことだ。英国車でも適切な投資と経営の下で生産されたものは、満足度が高くなるということだ」と述べている。

ブランド別ランキングでは、レクサスが6年連続で第1位になった。スコアは調査対象のブランドの中で、昨年最も向上しており（25ポイント増）、1,000ポイント満点中873ポイントを得た。第2位はホンダ（848ポイント）、第3位はシュコダ（842ポイント）、第4位はトヨタ（838ポイント）が入った。ブランド別ランキングの業界平均以上にランクされたブランドの中では、メルセデス・ベンツ、ヒュンダイ、スバル、フォルクスワーゲンが大幅な改善を遂げている。

モデル別ランキングでも、レクサス・ISが868ポイントを獲得し第1位となった。2004年、2005年とトップだったホンダ・ジャズは861ポイントで第2位だった。第3位は前年比48ポイント増の856ポイントを獲得したスズキ・リアナだった。

業界全体では昨年の調査から5ポイント改善している。これは主に、ディーラーのアフターサービス（整備・修理等）における満足度が改善したことによる。ブランド別ランキングの対象となった30ブランド中24ブランドがこの分野で改善を示しており、非常に良い傾向にあるといえる。業界平均以上に入ったブランドでアフターサービスの満足度が大幅に改善したのは、メルセデス・ベンツ、レクサス、フォルクスワーゲン、スバルだった。

当調査は、自動車メーカー各社が高い顧客満足度を実現する一助となることを、また同時に消費者に様々な車について信頼できる正確な情報を提供することを目的としている。調査結果の詳細は6月8日に英国で発売される『ホワットカー？』誌8月号で発表される。

J.D. パワーでは英国の消費者向けにウェブサイト（コンシューマー・センター）を開設し、新車購入の際に参考にできるように車の品質評価に関する情報を掲載している。

<http://corp.jdpower.com/jdpcc/global/uk/index.jsp>

<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

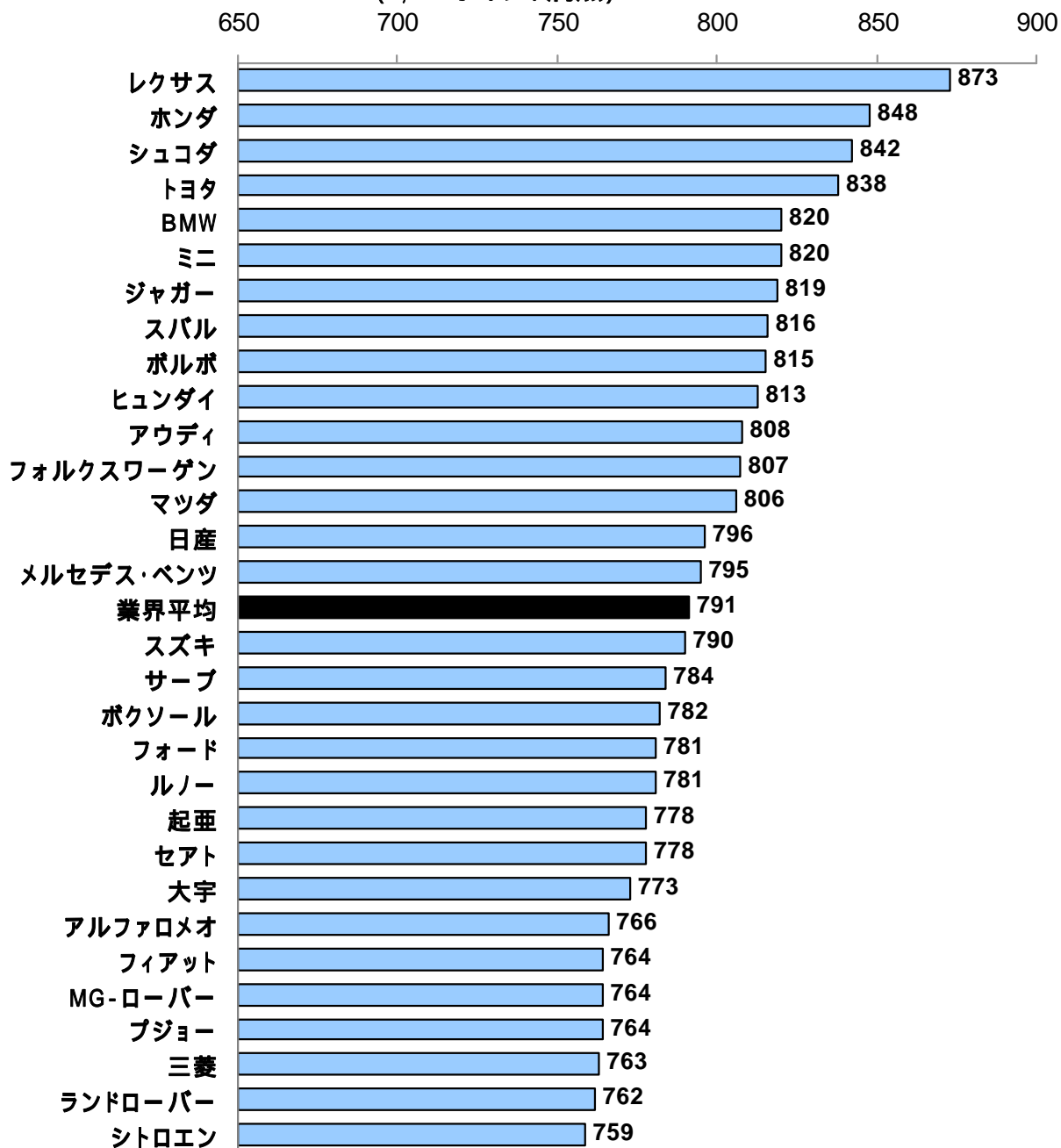
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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・アンド・アソシエイツ 2006年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

2006年ブランド別ランキング
(1,000ポイント満点)



注) クライスラー、ダイハツ、ジープ、ボルシェ、スマート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。

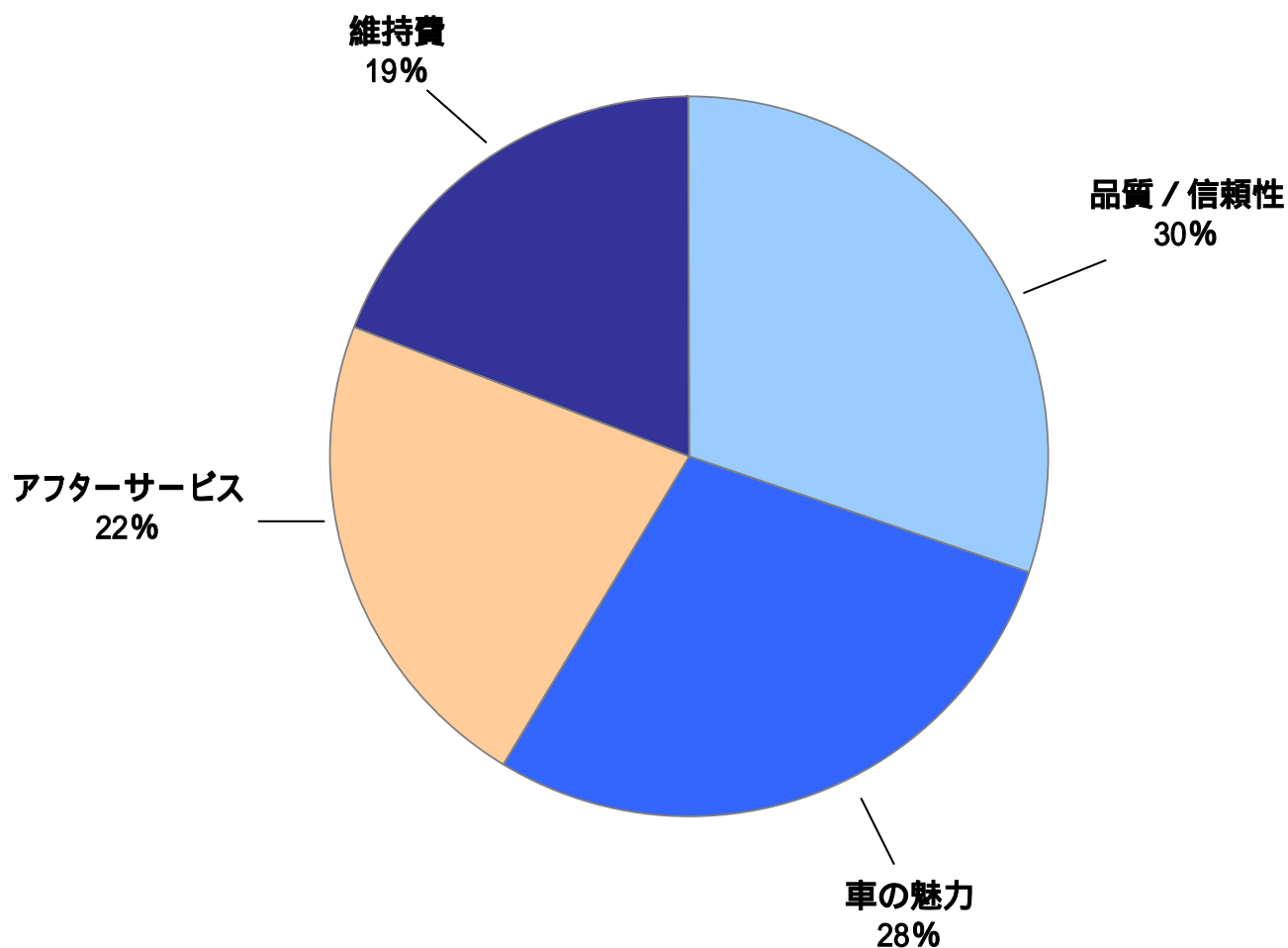
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年英国自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2006年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年英国自動車顧客満足度(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・アンド・アソシエイツ 2006年英国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・アンド・アソシエイツ 2006年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。