

## Press Release

報道用資料

2007年3月15日

### 南アフリカの自動車顧客満足度、 セグメント別ランキングでトヨタの4モデルがトップ、 ブランド別ランキングではホンダがトップ

#### 2006年南アフリカ自動車顧客満足度(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年南アフリカ自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、南アフリカにおける自動車に関する総合的な顧客満足度を調べるもので、南アフリカの自動車雑誌『カー（Car）』\*と合同で実施している。

\*月間平均 915,000 部。自動車に関するサイトも運営している。www.cartoday.com

顧客満足度は、4つのファクターに分類される 77 の詳細項目に関するユーザー評価を基に算出している。4つのファクターは次の通りである（カッコ内は総合的な満足度に対する影響度）。

- \* 車の品質と信頼性（32%）
- \* 車の魅力（29%） — 性能、デザイン、快適性、装備品など
- \* アフターサービス（19%）
- \* 維持費（20%） — 燃費、保険、点検整備／修理費用など

3回目となる今回の調査は、2004年10月から2005年9月に新車を購入した人を対象に、2006年6月から8月にかけて郵送調査を実施し、11,500人から回答を得た。

#### ◆南アフリカの自動車顧客満足度が2004年調査開始以来の最高レベルに◆

2006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790ポイントだった。当調査開始の2004年から15ポイント向上し、過去最高レベルに達している。ファクター別の満足度評価では「維持費」が最も低かったが、当ファクターでも改善が進んでおり、スコアは2004年から20ポイント増えた。

このように南アフリカの自動車業界では全般的に顧客満足が確実に向上している。しかし、J.D. パワーが当調査を実施しているフランス、ドイツ、英国、メキシコでも見られるように、満足度が上がると顧客の期待も上がっていく。メーカーには顧客の期待に応え、さらに高い顧客満足を実現させることが求められる。各メーカーは自社の顧客基盤を理解し、それに適した改善を進めていく必要があるだろう。

セグメント別ランキングでは、トヨタが4セグメントで第1位にランクされた。その他のブランドで複数のセグメントでトップに立ったのは、BMW、ホンダ、スバル、フォルクスワーゲンで、それぞれ2セグメントで第1位になった。また、フォードとシボレーがそれぞれ1セグメントで第1位だった。

ブランド別ランキングでは、ホンダが第1位となった。第2位にはアウディが入った。以下、第3位はスバル、第4位はBMW、第5位はメルセデス・ベンツだった。ホンダは当調査が始まった2004年からスコアを41ポイント伸ばし、今回5位内に入ったブランドの中で最も大きく向上している。ファクター別の満足度評価では「車の

品質と信頼性」と「アフターサービス」でランキング対象ブランド中、最も高い評価を得た。なお「車の魅力」ではアウディ、「維持費」ではBMWがトップだった。

『カー (Car)』誌では「当調査は、車の所有時に鍵となることについて新車購入者に有益な情報を与えるものだ。顧客満足度を包括的に捉えており、特定のブランドやモデルを実際に所有し運転する感じがわかるだろう。調査結果は各モデルに実際に乗っている人の回答に基づいており、この点でも非常に価値あるものとなっている」としている。

＜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 (NYSE: MHP) 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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 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

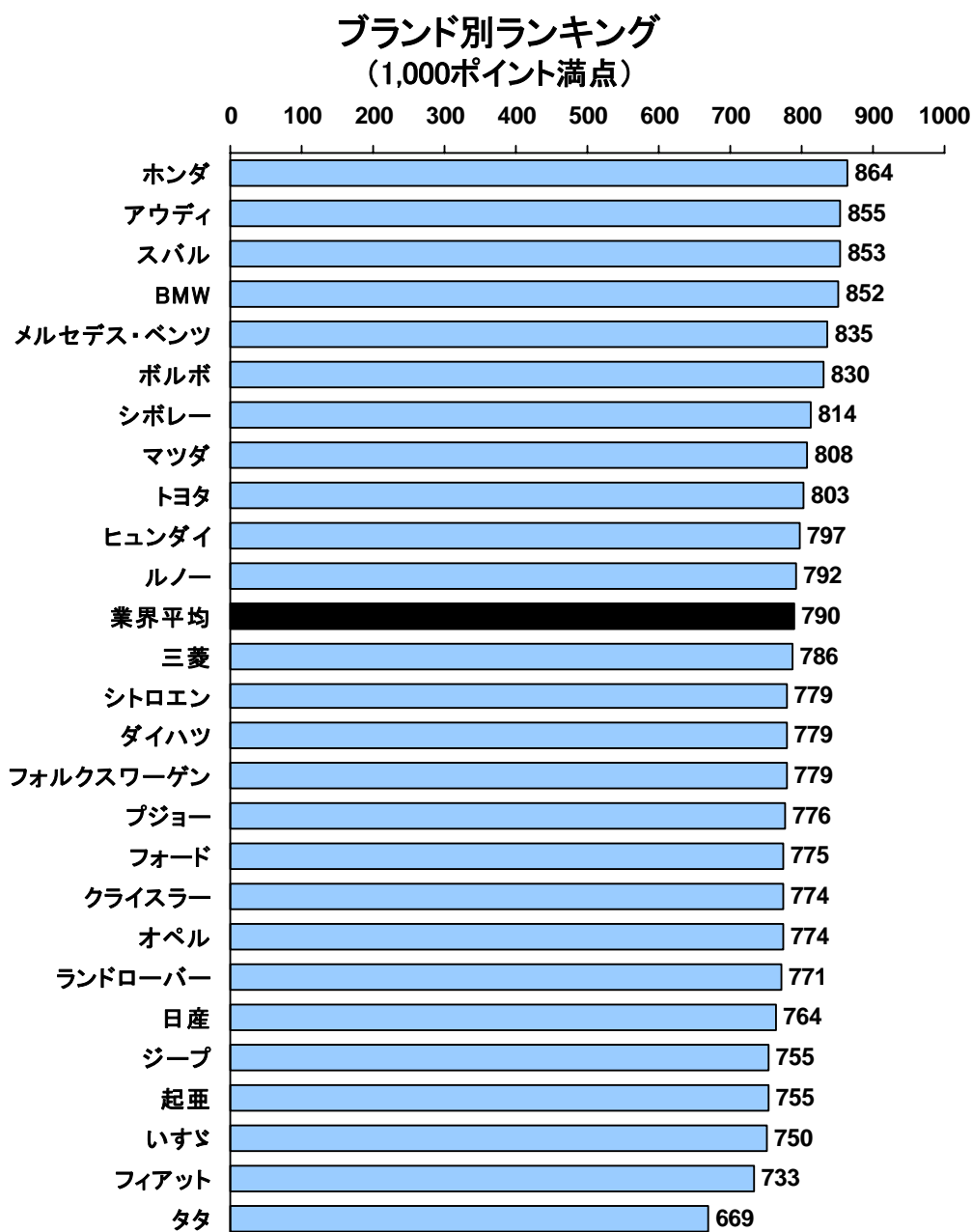
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

＜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年南アフリカ自動車顧客満足度(CSI)調査<sup>SM</sup>



注) アルファロメオ、ジャガー、マヒンドラ、ミニ、スマート、サンヨンサンプル数不足のため、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年南アフリカ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年南アフリカ自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

## 2006年南アフリカ自動車顧客満足度(CSI)調査<sup>SM</sup>

### セグメント別ランキング (1,000ポイント満点)

ローワー・コンパクトカー	シボレー スパーク	807
アッパー・コンパクトカー	トヨタ タズ	765
ローワー・スモールカー	ホンダ ジャズ シボレー アヴェオ ヒュンダイ ゲッツ	880 822 815
アッパー・スモールカー	ホンダ シビック(同率) スバル インプレッサ(同率) 三菱 ランサー	842 842 840
ミディアムカー	トヨタ カムリ アウディ A4 BMW 3 シリーズ-旧	872 864 854
ローワー・ラグジュアリーカー	BMW 5 シリーズ アウディ A6	876 874
コンパクトMPV	フォルクスワーゲン トゥーラン トヨタ カローラ ベルソ	834 826
ラジャーMPV	フォルクスワーゲン カラベル	808
コンパクトSUV	スバル フォレスター トヨタ RAV4 ホンダ CR-V	862 841 839
ミディアムSUV	トヨタ ランドクルーザー プラド 三菱 パジェロ BMW X3	844 842 839
ラグジュアリーSUV	BMW X5 ランドローバー ディスカバリー3	868 835
コンパクトピックアップ	フォード バンタム オペル コルサ ユーティリティ	772 758
1トンピックアップ	トヨタ ハイラックス-新型 三菱 コルト(同率) トヨタ ハイラックス-旧型(同率)	818 768 768

注) セグメント平均を下回ったモデルのランキングは公表していません。

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカ自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>

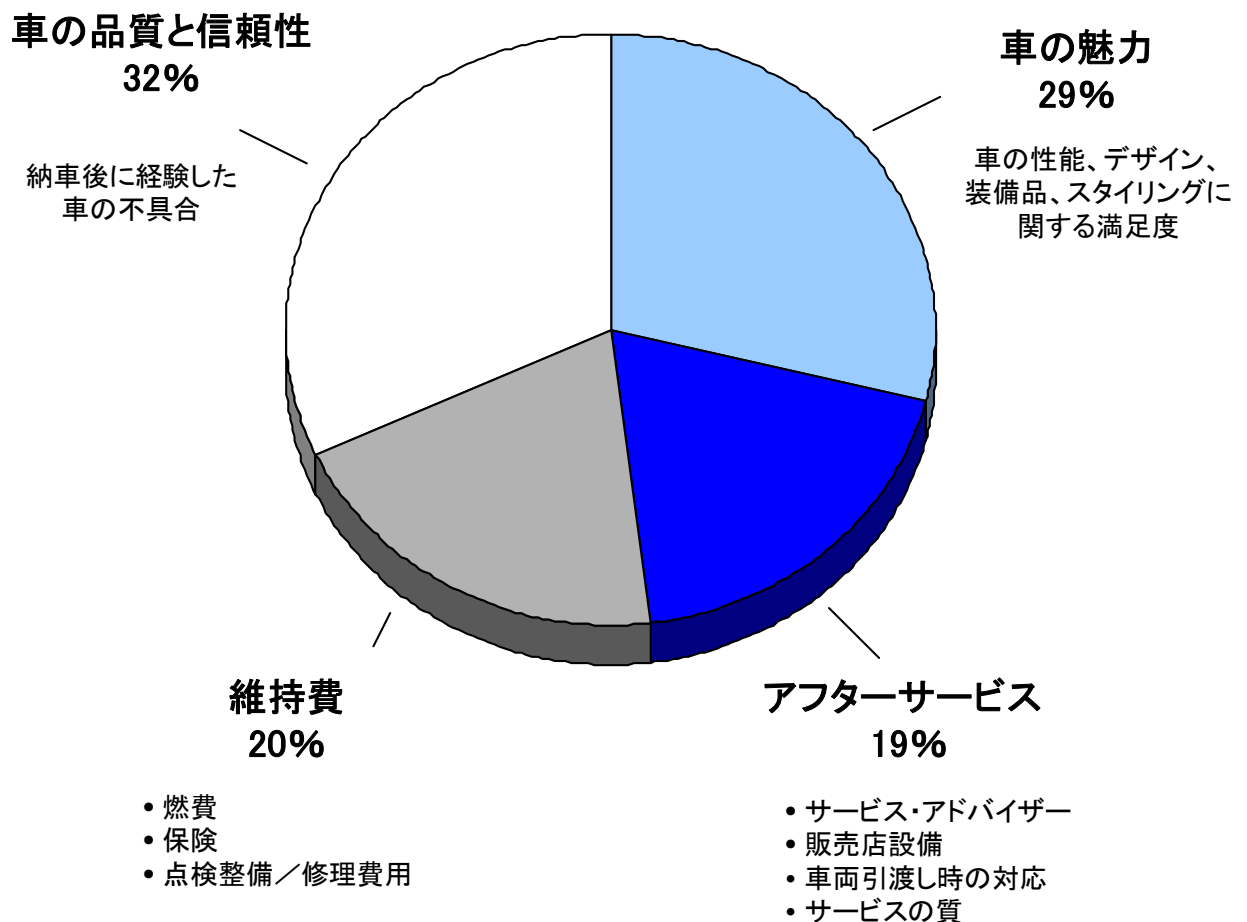
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年南アフリカ自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー・アンド・アソシエイツ

## 2006年南アフリカ自動車顧客満足度(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・アンド・アソシエイツ 2006年南アフリカ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年南アフリカ自動車顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。