

Press Release

報道用資料

2007年3月20日

南アフリカの自動車セールス満足度ランキングで BMW が第1位

2006年南アフリカ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年南アフリカ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における販売店の対応に関する南アフリカの顧客の満足度を調べるものである。2回目となる今回は、2005年12月から2006年4月までに新車を購入した人を対象に、2006年7月から8月にかけて郵送調査を実施し9,100人以上から回答を得た。

総合的な満足度は、以下の5つのファクターの32の詳細項目に関する顧客の評価をもとに算出されている (カッコ内は総合的な満足度に対する各ファクターの影響度)。

- * 納車プロセス (27%)
- * セールス担当者 (23%)
- * 取引価格 (18%)
- * 書類/ローン手続き (17%)
- * 販売店設備 (15%)

◆セールス担当者が顧客の予算に配慮することが満足度向上のカギ◆

セールス満足度ランキングでは、BMW が 1,000 ポイント満点中 874 ポイントで第1位になった。前年と比較すると54ポイント向上した。第2位はBMWと17ポイント差でシボレーが入った。以下、第3位から第5位までメルセデス・ベンツ、ボルボ、アウディの順で高級車ブランドが占めた。

BMW は5つのファクター全てで改善を示し、そのうち「販売店設備」、「セールス担当者」、「書類/ローン手続き」、「納車プロセス」の4つにおいて調査開始以来最も高いスコアをマークした。「取引価格」ではシボレーがトップだった。

他国での調査結果と同様、南アフリカでも高級車ブランドはセールス満足度が高い。高級車ブランドではセールス担当者の訓練がよくできている上、販売台数が管理の行き届く程度である点で大衆車ブランドより優位に立っている。しかし高級車ブランドが今後も引き続き顧客の期待に応え、さらに期待を越えるためには、常に競合他社の一歩先を行くことが不可欠となるだろう。

南アフリカの新車購入者はセールス担当者の礼儀正しさや親切さ、外見、誠実さに関しては高く評価しているが、商談をまとめる段階における満足度は低い。「セールス担当者」の交渉プロセスの迅速さやわかりやすさに対する評価は当ファクターの他のほとんどの項目に比べて低かった。また顧客の予算内に納めるための配慮は他のファクターの評価項目と比べても非常に満足度が低い項目のひとつだった。

このことから、セールス担当者が好ましい第一印象を与えることは販売プロセス全体において重要ではあるが、価格交渉で慎重な対応を行うべき時に十分に時間を取らなかつたり予算に対する顧客の不安に注意を払わないと、

販売プロセスの最終段階で顧客を逃す可能性があることがうかがえる。販売店がセールス満足度を高めるためには、気配りができる訓練されたセールス担当者が顧客の予算を理解した上で、支払オプションを紹介するなど販売交渉の最終段階でより柔軟な対応を行うことがカギとなるだろう。

<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（NYSE: MHP）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 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 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

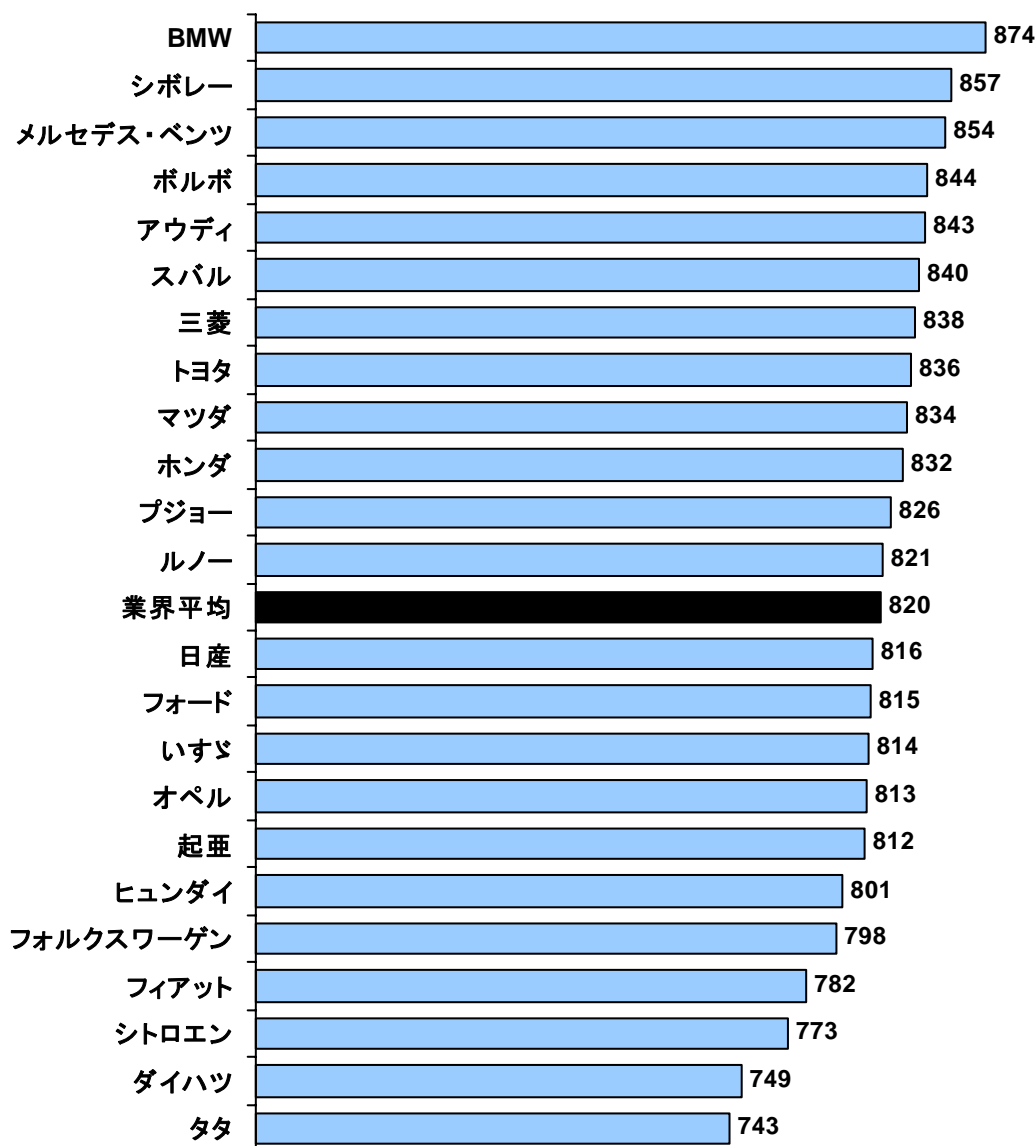
<ご注意>

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年南アフリカ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)



注) ジャガー、ジープ、ランドローバー、マヒンドラ、ミニ、プロトン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 アジア・パシフィック 2006年南アフリカ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年南アフリカ自動車セールス満足度調査SM)を明記してください。