

Press Release

報道用資料

2007年6月22日

フランスの自動車顧客満足度で、「環境に優しい」トヨタ・プリウスがトップの評価

2007年フランス自動車顧客満足度(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、2007年フランス自動車顧客満足度調査（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）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がフランス自動車雑誌『オートモビル・マガジン（L'Automobile Magazine）』と共同で実施したものである。

3回目となる今年の調査では、2004年1月から2005年12月の間にフランスで新車を購入し2年程度が経過した消費者を対象に、2007年2月から3月にかけて郵送調査を実施し、顧客満足度を調べるものである。15,000人以上から回答を得た。27ブランド・112モデルについて、顧客の満足度を構成する4つのファクターにグループ分けされた77の詳細項目について評価してもらった。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（38%）
- * 車の魅力（性能、デザイン、快適性、装備品を含む）（22%）
- * 維持費（燃費、点検整備/修理費用、保険を含む）（20%）
- * アフターサービス（19%）

ブランド別ランキングでは、ホンダが3年連続第1位

今年の調査結果をモデル別に見ると、トヨタのプリウスが全体で最も高い満足度評価を得た。スコアは1,000ポイント満点中858ポイントだった。フランス CSI 調査においてハイブリッド車がトップの評価を得るのは今回が初めてである。特に「維持費」に対する評価が高く、車両の品質や魅力でも高い評価を得た。

今年のセグメント別ランキングにおける各セグメントのトップモデルは以下の通りである。6セグメント中3セグメントをホンダ、2セグメントをトヨタ（プリウスを含む）が占め、残りの2セグメントをBMWとメルセデス・ベンツが分けた。

セグメント	トップモデル
スモールカー	ホンダ ジャズ/トヨタ ヤリス
ローワー・ミディアムカー	トヨタ プリウス
アッパー・ミディアムカー	ホンダ アコード
エグゼクティブ/ラグジュアリーカー	BMW 5シリーズ
MPV	メルセデス・ベンツ Bクラス
SUV	ホンダ CR-V

ブランド別ランキングでは、ホンダが826ポイントで3年連続第1位となった。第2位には821ポイントでBMWが入った。以下、順にトヨタ、アウディ、マツダ、メルセデス・ベンツ、ボルボ、ミニ、シュコダ、クライスラー、ルノー、フォード、MG ローバー、シトロエンがランクされ、業界平均を上回る満足度評価を得た。ホンダは

4つのファクター中「アフターサービス」と「維持費」で特に評価が高かった。一方、BMWは「品質と信頼性」と「車の魅力」で評価が高かった。また「車の魅力」ではアウディの評価も高く、BMWと同率で調査対象ブランド中トップだった。

『オートモビル・マガジン』誌は「フランスの車の所有者が環境問題について考え始めていることが今回の調査結果から見て取れる。フランスではプリウスのような環境に優しい車に対する顧客の関心が高まっている。またホンダの評価が高いこと、なかでもフランス市場で最も競争の激しいセグメントでホンダのモデルが高く評価されていることも注目に値する」とコメントしている。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツのヨーロッパ調査のディレクター、フランク・パリジは「この2年で販売店のアフターサービスに対する満足度が業界全体で26ポイント増と大幅に向上している。これはシトロエン、プジョー、ルノーのフランス『ビッグ・スリー』傘下のディーラーにおける改善によるところが大きい。この3社では業界平均と比較してより速いペースでサービスを向上させている。これが顧客に歓迎されていることは間違いない」と述べている。

J.D. パワーの調査は、自動車メーカーに対して顧客満足度改善のためのデータを提供すること、同時に消費者に対してさまざまなブランドやモデルについて信頼性の高い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15日発売の『オートモビル・マガジン』7月号に掲載されている。

J.D. パワーでは車に関する顧客満足度調査を、欧州（フランス、ドイツ、英国）、北米・中米（カナダ、メキシコ、米国）、アジア太平洋（中国、インド、インドネシア、日本、マレーシア、ニュージーランド、フィリピン、台湾、タイ）、アフリカ（南アフリカ）等の世界各国で実施している。

<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 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

FAX： 03-4550-8151

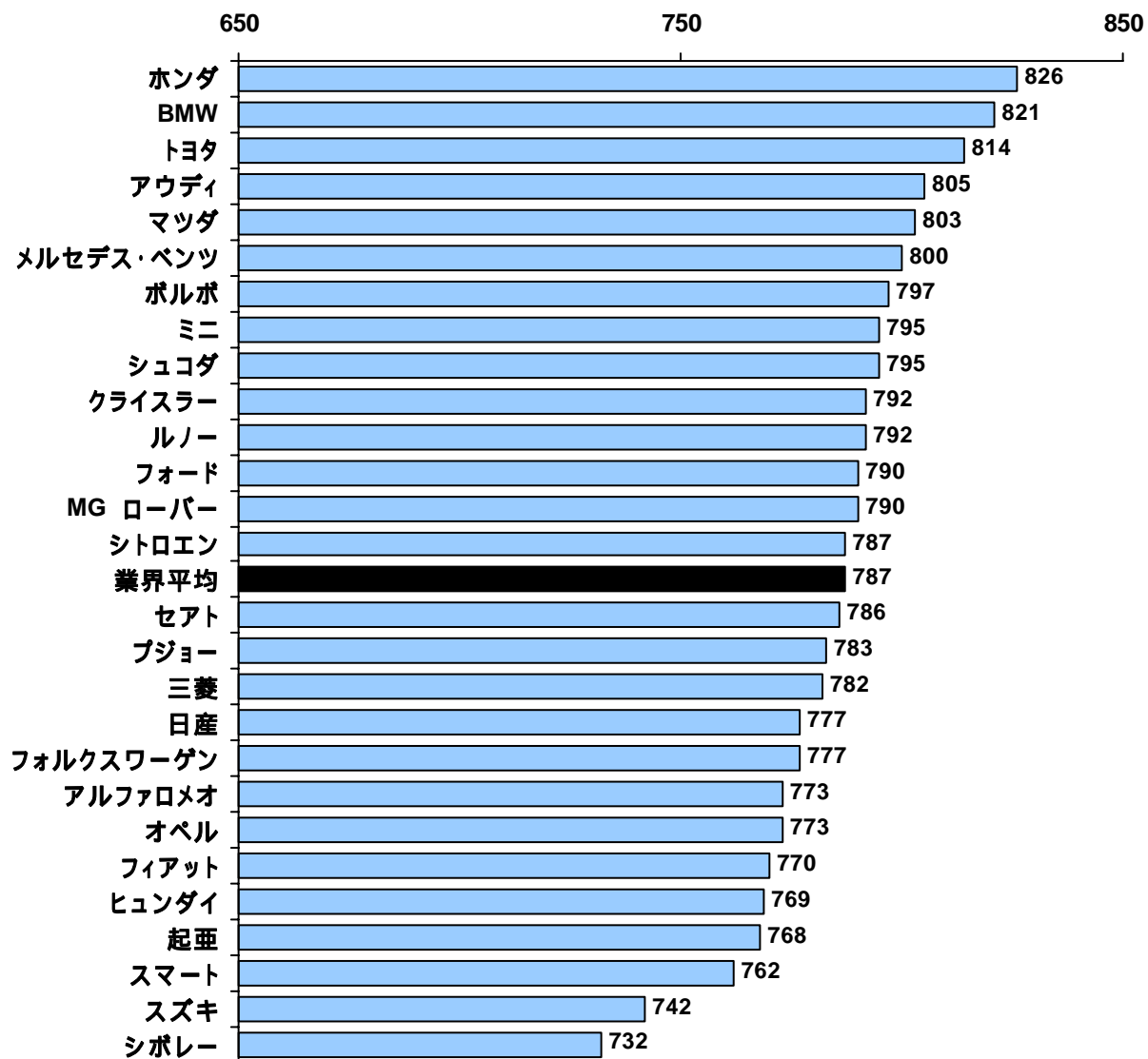
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2007年フランス自動車顧客満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) ダイハツ、ジャガー、ジープ、ランシヤ、ランドローバー、ボルシェ、サーブ、スバル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。

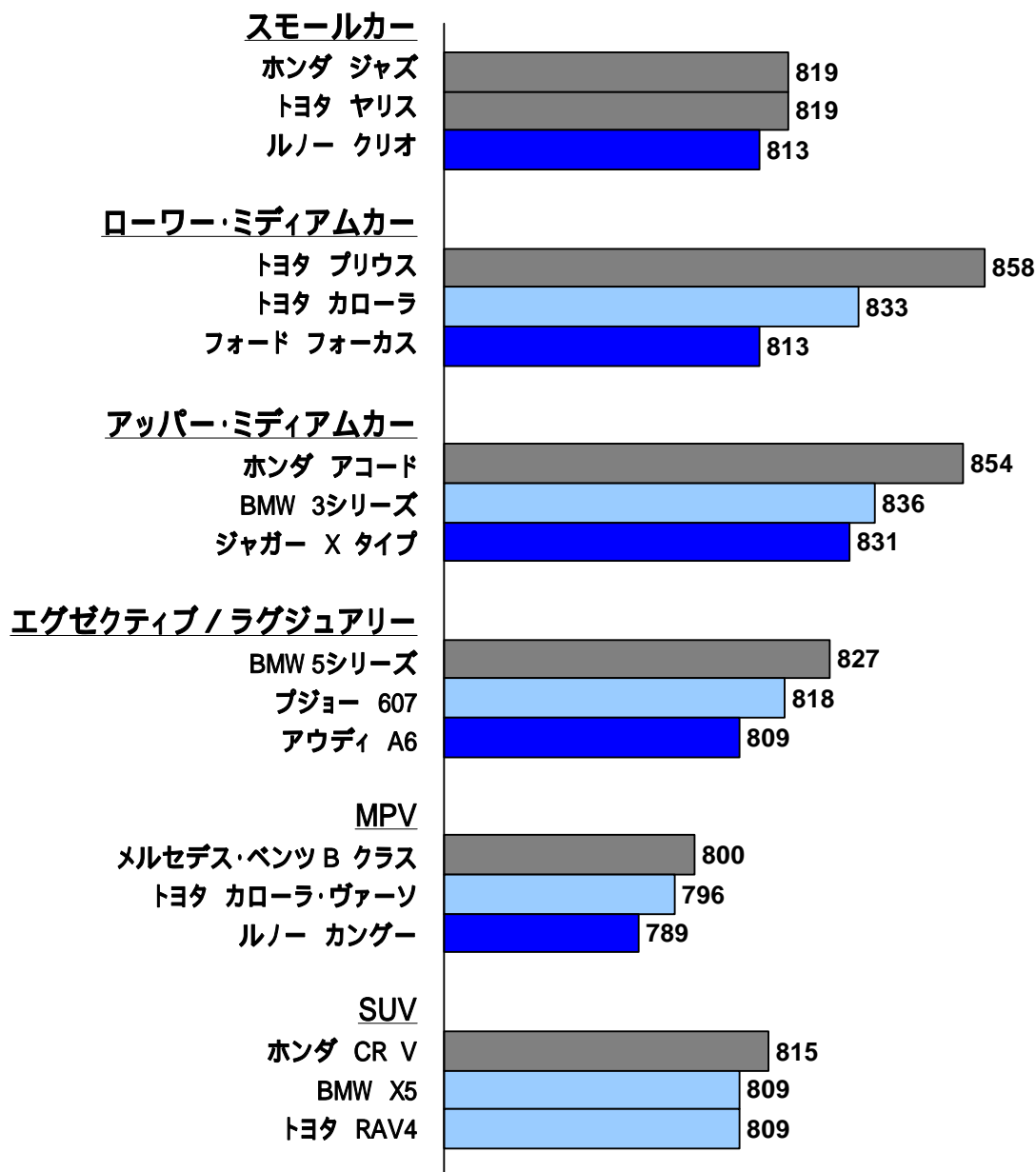
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年フランス自動車顧客満足度調査SM

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 2007年フランス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・アンド・アソシエイツ 2007年フランス自動車顧客満足度(CSI)調査SM

セグメント別ランキング トップ3モデル



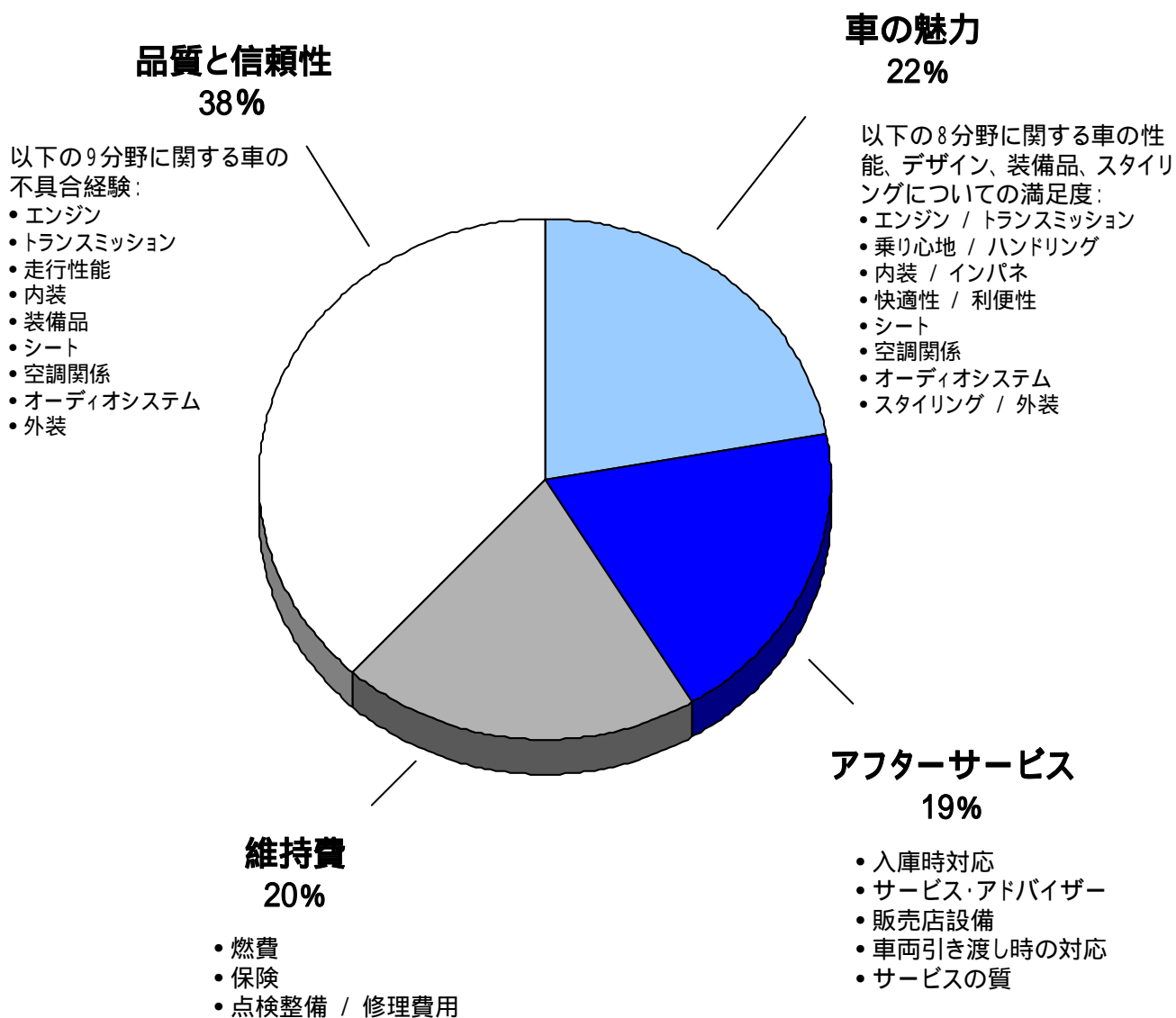
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年フランス自動車顧客満足度調査SM

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 2007年フランス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・アンド・アソシエイツ 2007年フランス自動車顧客満足度(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 2007年フランス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 2007年フランス自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。