

Press Release

報道用資料

2007年7月13日

ドイツ自動車顧客満足度、ブランド別ランキングでホンダが初のトップ

2007年ドイツ自動車顧客満足度(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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 年ドイツ自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から平均で 2 年が経過した車の所有者を対象に顧客満足度を調べるものである。結果はドイツの自動車雑誌『アウト・モーター・ウント・シュポルト（*auto motor und sport*）』と『アウト・シュトラセン・フェアケア（*AUTOStrassenverkehr*）』と共同で発表する。

6 回目となる今年は、2004 年 1 月から 2005 年 12 月の間に新車を購入した人に対して 2007 年 2 月から 3 月にかけて郵送調査を実施し 20,000 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 の詳細項目を評価してもらった。4 つのファクターは以下の通りである（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（性能、デザイン、快適性、装備品を含む） （25%）
- * アフターサービス （23%）
- * 維持費（燃費、点検整備 / 修理費用、保険を含む）（22%）

モデル別の評価では、「環境に優しい」トヨタ・プリウスがトップ

ブランド別ランキングではホンダが初めて第 1 位になった。スコアは 1,000 ポイント満点中 848 ポイントだった。ファクター別の評価でも 4 つのファクター全てで高い評価を得ている。第 2 位には 847 ポイントでトヨタが入った。特に「品質と信頼性」と「維持費」の評価が高かった。第 3 位はスバル（836 ポイント）で、「アフターサービス」に対する評価が特に高かった。以下、BMW、マツダ、ボルボ、アウディ、メルセデス・ベンツ、シュコダが業界平均を上回る満足度評価を得た。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（J.D. パワー アジア・パシフィックの本社）のヨーロッパ調査のシニア マネージャー、マーティン・フォルクは「2002 年の調査開始以来、ホンダは着実に顧客満足度を向上させている。今年の調査では昨年から 10 ポイント増と大きくスコアを伸ばした」と述べている。しかし同時に「顧客満足が非常に高いレベルに達しても車の所有体験を真に最高のものにするためには改善の余地は残るものだ」とも述べている。

また、環境に優しい車に対する関心が高まる中、トヨタ・プリウスが調査対象モデルの中で最も高い満足度評価を得た。スコアは 892 ポイントで、特に「維持費」と「品質と信頼性」の評価が高かった。

フォルクは「当調査でハイブリッド車がトップに立つのは今回が初めてだが、特に注目に値するのはトヨタ・プリウスが維持費と品質面で顧客に高く評価されていることだ」と述べている。

セグメント別ランキングでは、トヨタが6セグメントのうち3セグメントで第1位となった。他はホンダが2セグメント、BMWが1セグメントで第1位だった。各セグメントのトップモデルは以下の通り。

<u>セグメント</u>	<u>トップモデル</u>
スモールカー	トヨタ ヤリス・ヴァーソ
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	トヨタ カローラ・ヴァーソ(2年連続第1位)
SUV	ホンダ CR-V

昨年に比べて満足度が最も向上したブランドはフォルクスワーゲンで、スコアは25ポイント増だった。ドイツの高級ブランド、BMW、メルセデス・ベンツ、アウディもそれぞれ昨年から10ポイント以上スコアが伸びていた。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツのドイツ事務所のマネージング・ディレクター、デヴィッド・ラウトは「今年の調査ではBMW、メルセデス・ベンツ、フォルクスワーゲンの満足度が大幅に向上している傾向が見られたが、この3ブランドはいずれも昨年以来、品質の改善に効率的に取り組んでいる。今回の調査結果では、製品品質の改善が販売店におけるアフターサービスの改善と相まって顧客満足度の向上に結びついている」と述べている。

J.D. パワーでは車に関する顧客満足度を、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。

詳細な調査結果は『アウト・シュトラセン・フェアケア』2007年7月11日号に、また高級ブランドについての結果は『アウト・モーター・ウント・シュポルト』2007年7月4日号にも掲載されている。

<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>

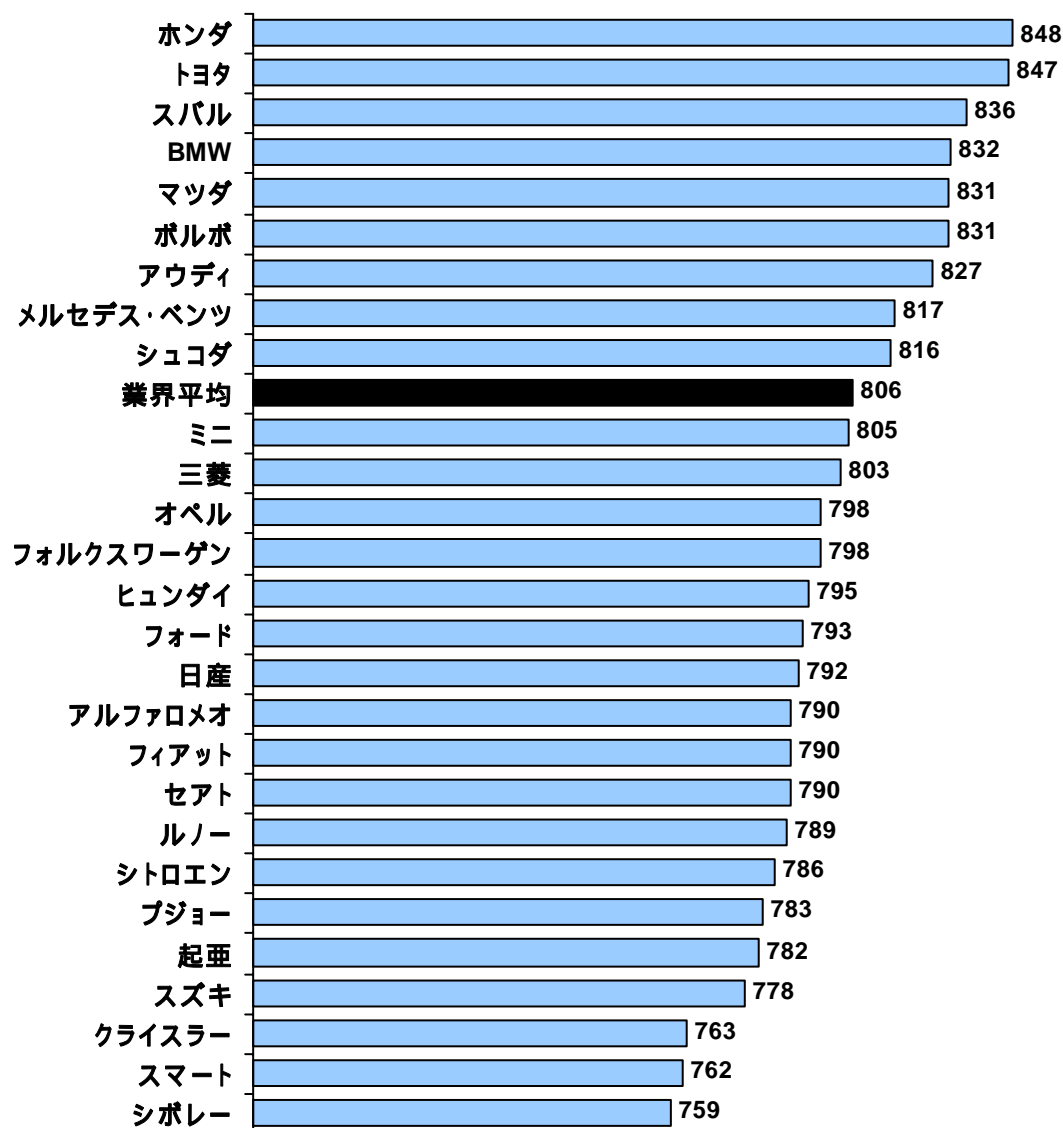
(株)J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野、杉崎
住 所: 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)
電 話: 03-4550-8090
F A X: 03-4550-8151
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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 2007年ドイツ自動車顧客満足度(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、ランドローバー、レクサス、ポルシェ、サーブ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。

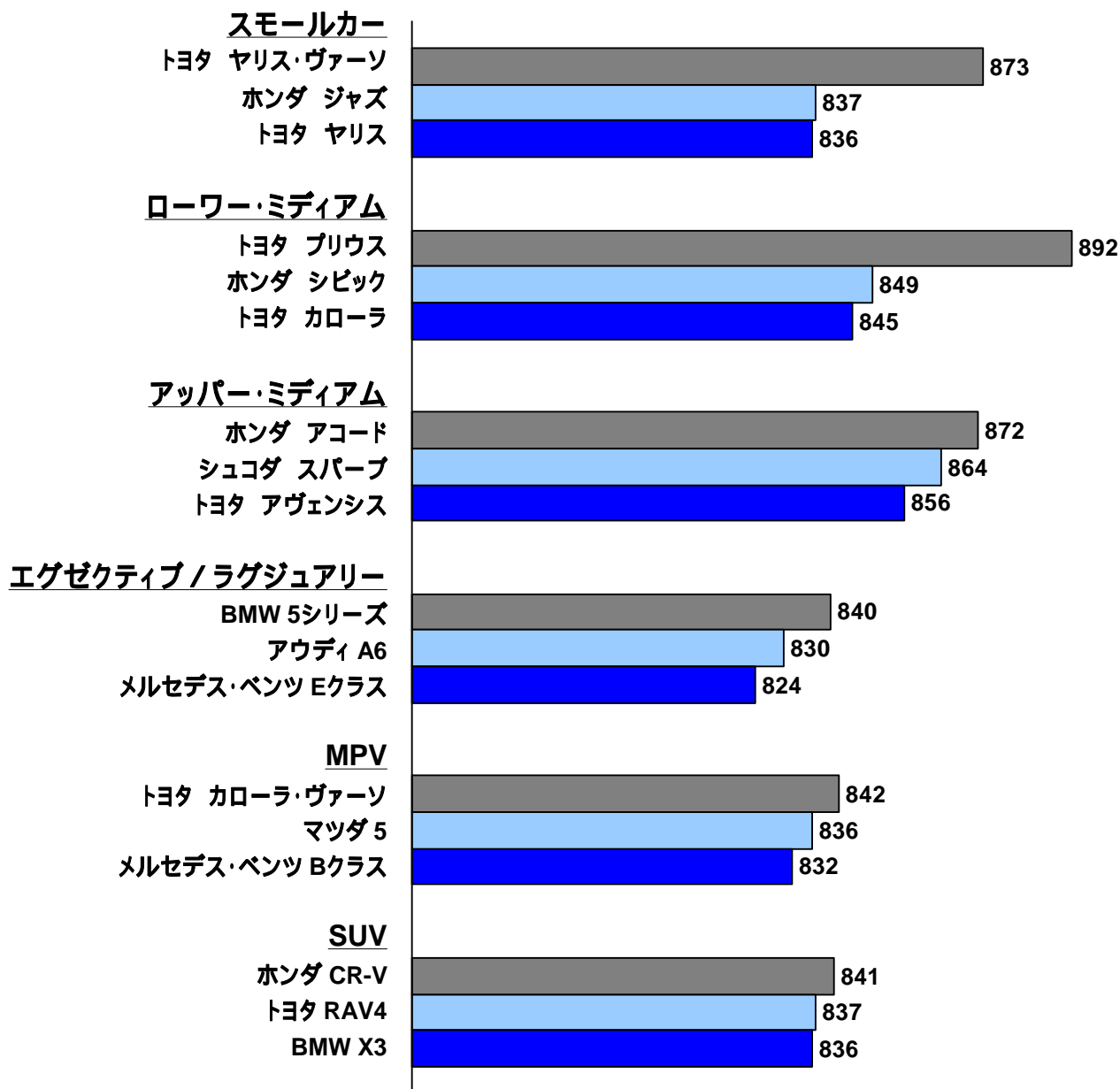
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度(CSI)調査SM

セグメント別ランキング： トップ3モデル



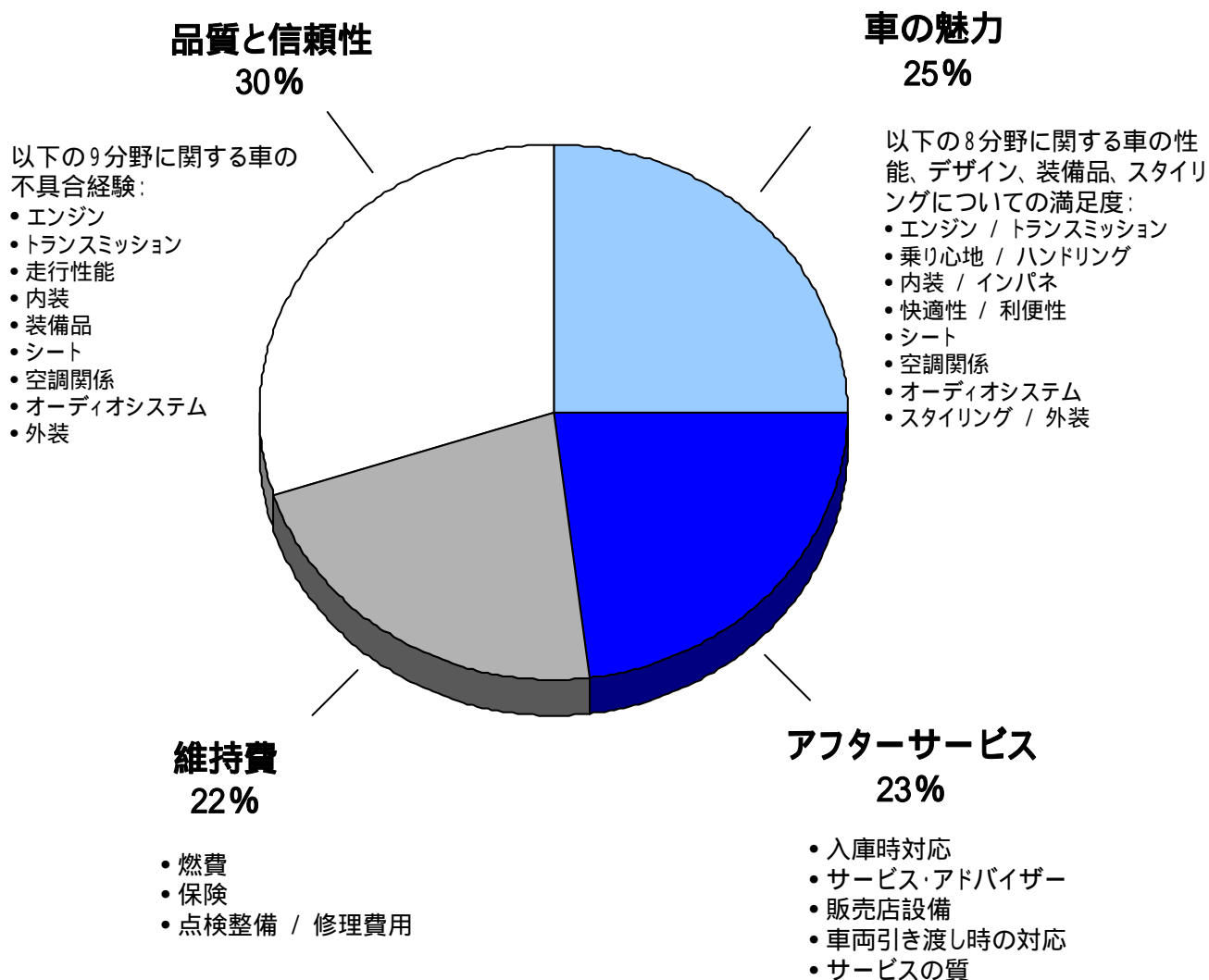
出典：J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ドイツ自動車顧客満足度調査SM

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年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ドイツ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年ドイツ自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。