

Press Release

報道用資料

2007年11月30日

自動車ディーラー、自社の収益性に対し厳しい見方が増す

2007年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)

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 年日本自動車ディーラー満足度調査（Dealer Attitude Study、略称 DAS）の結果を発表した。

当調査は、ディーラー経営者の自動車メーカーやインポーターに対する満足度評価および自動車販売ビジネスに関する意識や考え方を把握することを目的として、1995 年より実施している。13 回目となる今年は、2007 年 7 月から 10 月にかけて郵送調査を実施した。全国のディーラー経営者 414 人から回答を得たが、複数の販売組織を経営している場合はそのすべてについて答えてもらったため、実際の回答は 528 件となっている。

当調査では総合的な満足度を、総合満足度に影響を与える 8 つのファクターの詳細評価項目に関するディーラーの評価をもとに算出している。8 つのファクターは「商品力」（31%）、「ディーラーへの対応」（21%）、「販売促進サポート」（13%）、「サービスロードマンの対応」（12%）、「保証制度」（6%）、「販売ロードマンの対応」（6%）、「新車発注」（6%）、「部品供給」（5%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

トヨタが 13 年連続で首位

メーカー/インポーターに対するディーラー満足度の今年の業界平均スコア*は 97 ポイントで、昨年より 2 ポイント低下した。

*調査内容の改訂を行った 2000 年の業界平均スコアを 100 とする。

特に総合満足度に対する影響度が高い「商品力」と「ディーラーへの対応」の評価が下がっている。それぞれのファクターの詳細項目では、「商品力」の“需要の高いモデルを供給している”および「ディーラーへの対応」の“同一チャネルディーラーの配置”についての満足度が昨年より低下した。国内市場における販売台数の低下や国産車を中心としたチャネル統廃合が、メーカーに対するディーラーの満足度の低下に影響していることがうかがえる。

また、総合満足度を国産車系列と輸入車系列別に見ると、国産車系列ディーラーの満足度が昨年より 2 ポイント低下している。その一方で、輸入車系列ディーラーの満足度は昨年と同じ水準となったため、国産車系列と輸入車系列の差は 1 ポイントまで縮まった。

メーカー別ランキングのトップはトヨタ*（113 ポイント）だった。同社は当調査が始まった 1995 年より 13 年連続で首位を維持している。第 2 位はマツダで、スコアは 107 ポイントだった。以上の 2 メーカーが業界平均スコアを上回った。第 3 位は日産（96 ポイント）、第 4 位はホンダ（92 ポイント）、第 5 位は三菱（84 ポイント）だった。2 位のマツダと 3 位の日産の間は 11 ポイント開いている。ホンダを除き各社で昨年よりスコアが低下しているが、ランキングの順位には変化がなかった。＜参考：3 ページのランキング表＞

*レクサスを除く。

トヨタ・ディーラーの自社の収益性に対する満足度評価が大きく落ち込む

当調査では自動車販売店業界の景況感を、現在および 5 年後における自社の収益性に対する満足度評価（「満足」

あるいは「やや満足」と答えたディーラーの割合(%)で捉えているが、今年は、現在の収益性、5年後の収益性共に昨年より評価が下がっている。現在の自社の収益性に対して「満足」あるいは「やや満足」と答えた人の割合は28%と昨年から2ポイントの低下、5年後の収益性については33%と3ポイントの低下となった。直近10年間で見ると、現在の収益性への評価は1998年に次ぐ低さとなっており、5年後の収益性への評価はこの10年で最低の水準となった。<参考：4ページのグラフ>

中でもトヨタ・ディーラーの自社の収益性に対する満足度評価が大きく低下している。トヨタ・ディーラーの中で、現在の収益性について「満足」あるいは「やや満足」と回答した割合は昨年から18ポイント低下し38%で、5年後の収益性については29ポイント低下し32%となった。一方、マツダ・ディーラーでは、その割合は、現在の収益性では48%、5年後の収益性では55%と、共に昨年から向上した。その結果、トヨタを抜いて国産主要5メーカー中、最も高くなった。日産・ディーラーとホンダ・ディーラーは現在の収益性、5年後の収益性共に昨年より満足度評価が向上した。三菱・ディーラーは昨年に引き続き、現在の収益性、5年後の収益性共に評価が低下し、この10年間で最も低い水準となった。昨今の販売台数の低下傾向を受けての現状や将来性に対するディーラー経営者の評価にはメーカーごとに違いが見られる結果となった。<参考：5ページのグラフ>

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<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&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 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

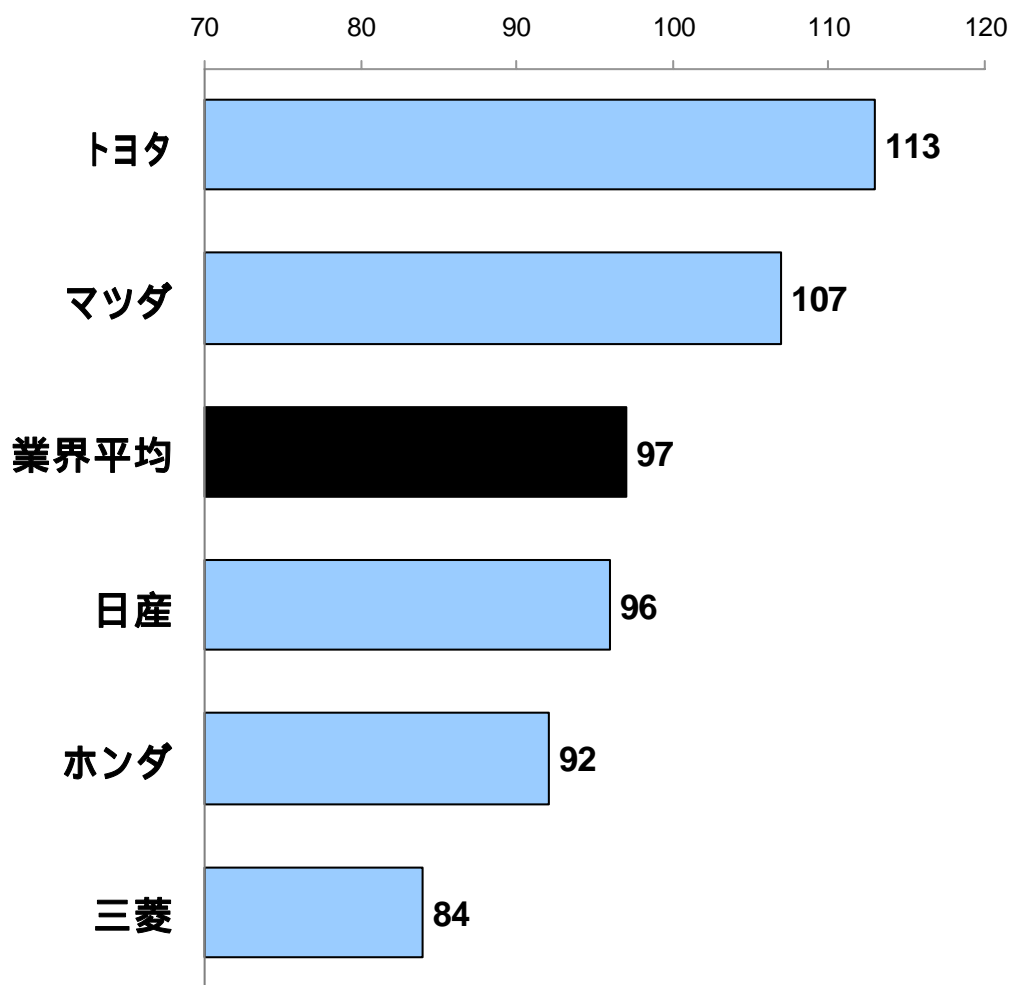
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

メーカー別ランキング



注) BMW、メルセデス・ベンツ、ミニ、フォルクスワーゲン、ボルボ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。

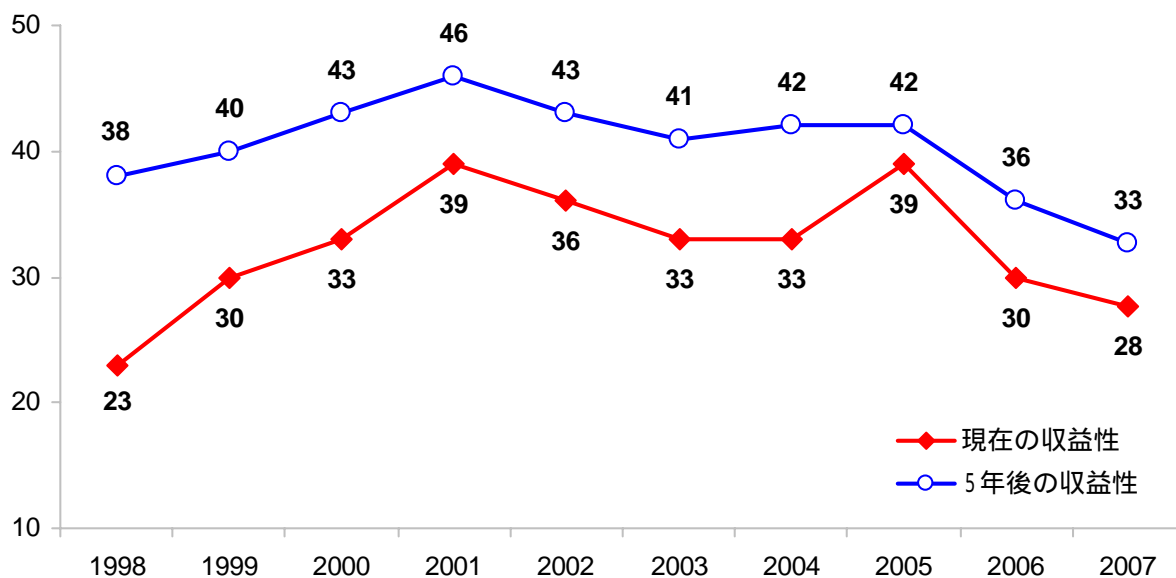
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査SM

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 2007年日本自動車ディーラー満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移
(「満足」および「やや満足」と回答した割合：%)
- 業界平均 -



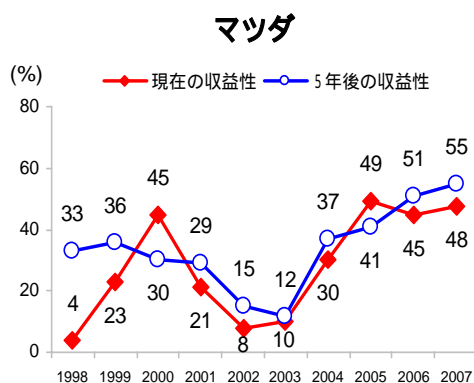
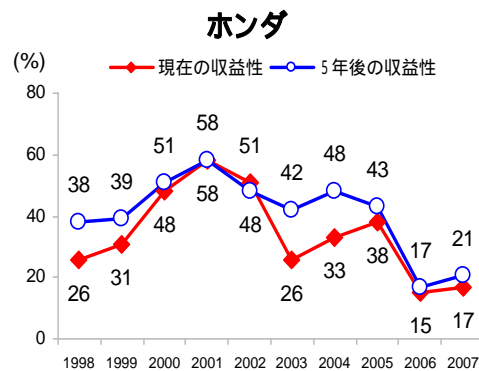
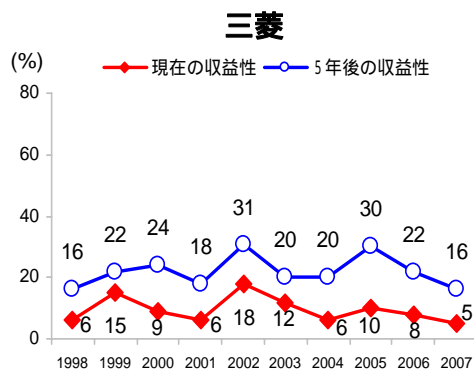
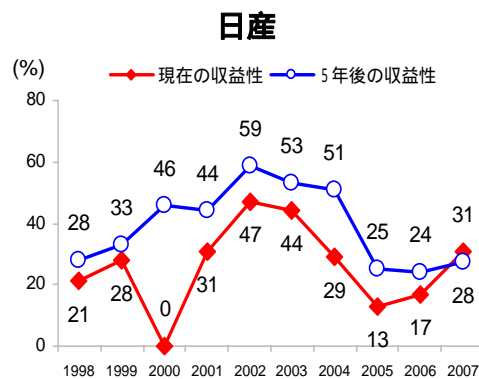
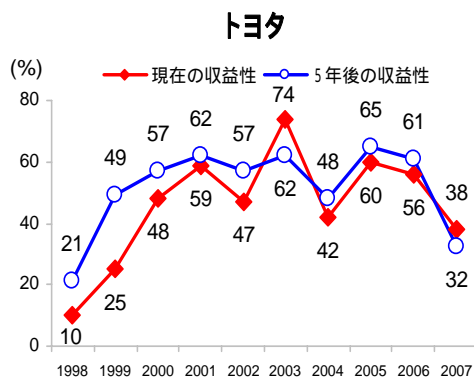
出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査SM

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 2007年日本自動車ディーラー満足度調査SM) を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移 (「満足」および「やや満足」と回答した割合：%) - メーカー別 -



出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本自動車ディーラー満足度調査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 2007年日本自動車ディーラー満足度調査SM) を明記してください。