

Press Release

報道用資料

2007年11月29日

軽自動車サービス満足度調査で、日産が3年連続第1位**2007年日本軽自動車サービス満足度調査**

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 年日本軽自動車サービス満足度調査の結果を発表した。

当調査は軽自動車市場のアフターサービス（整備・修理等）における顧客満足度を測定するものである。5 回目となる今年は、新車購入後 13～18 ヶ月が経過した軽乗用車ユーザーを対象に 2007 年 7 月から 8 月にかけて郵送調査を実施し、2,449 人から回答を得た。

軽自動車市場のアフターサービスにおける総合的な満足度に影響を与えるのは 4 つのファクターで、それらは「サービス担当者」（30%）、「サービス体制・施設」（29%）、「サービス料金・時間」（24%）、「サービスクオリティ」（17%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に総合満足度スコアを算出している。＜参考：4 ページの円グラフ＞

サービスプログラムの普及により、アフターサービスのさらなる効率化が求められる

今年の総合満足度の業界平均スコアは、昨年から 1 ポイント低下し 103 ポイントとなった*。ファクター別の満足度評価も、4 つのファクターすべてで低下している。2003 年の調査開始以降、毎年上昇してきた軽自動車のアフターサービス満足度が今年は一転、低下する結果となった。

*2003 年調査開始時の業界平均スコアを 100 とする。

今年の総合満足度ランキングでは、ランキング対象 7 ブランドの中で日産が第 1 位となった。日産は 2005 年に初めてランキングの対象となって以来、3 年連続で第 1 位となっている。総合満足度スコアは 107 ポイントだった。ファクター別の満足度では、特に「サービス体制・施設」の評価が他ブランドに比べて高かった。

第 2 位はホンダ、マツダ、三菱が 105 ポイントで並び、第 5 位にはスバルが 103 ポイントで続いた。以上が業界平均スコアを上回った。＜参考：3 ページのランキング表＞

近年、登録車を中心に新車販売が伸び悩む中、自動車販売店はアフターサービスにおける収益確保や買い換えまでの顧客接点の拡大を目的にサービスプログラム*の販売を強化している。今年の軽自動車市場におけるサービスプログラムの付帯率は業界全体で 36%となっている。

*通常のメーカー保証とは別に、購入後一定期間の定期点検、エンジンオイル交換などのメンテナンスをセットにしたプログラム。メンテナンスパックなどと呼ばれることも多い。

サービスプログラムが付帯されている顧客は付帯されていない顧客に比べ、購入店でアフターサービスを利用する割合が高くなり、また利用した際の販売店に対する満足度も高いことが明らかになった。さらに、メーカー保証期間後の車検・点検・修理といった将来のアフターサービスについても、サービスプログラムが付帯されている場合は同じ販売店を利用する意向が高くなっており、サービスプログラムは顧客の囲い込みに一定の効果を与えていると考えられる。

その一方で、アフターサービスの利用客が増えると、販売店やサービス工場において来店した顧客を待たせる、あるいは接客応対が十分にできないといった場面も増えてくる。今後、自動車販売店では顧客接点の拡大が逆に顧客ロイヤルティの低下につながるまいよう、サービス工場のオペレーションや店舗スタッフの対応を中心に店舗運営全般の効率化がより一層求められるだろう。

* 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・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

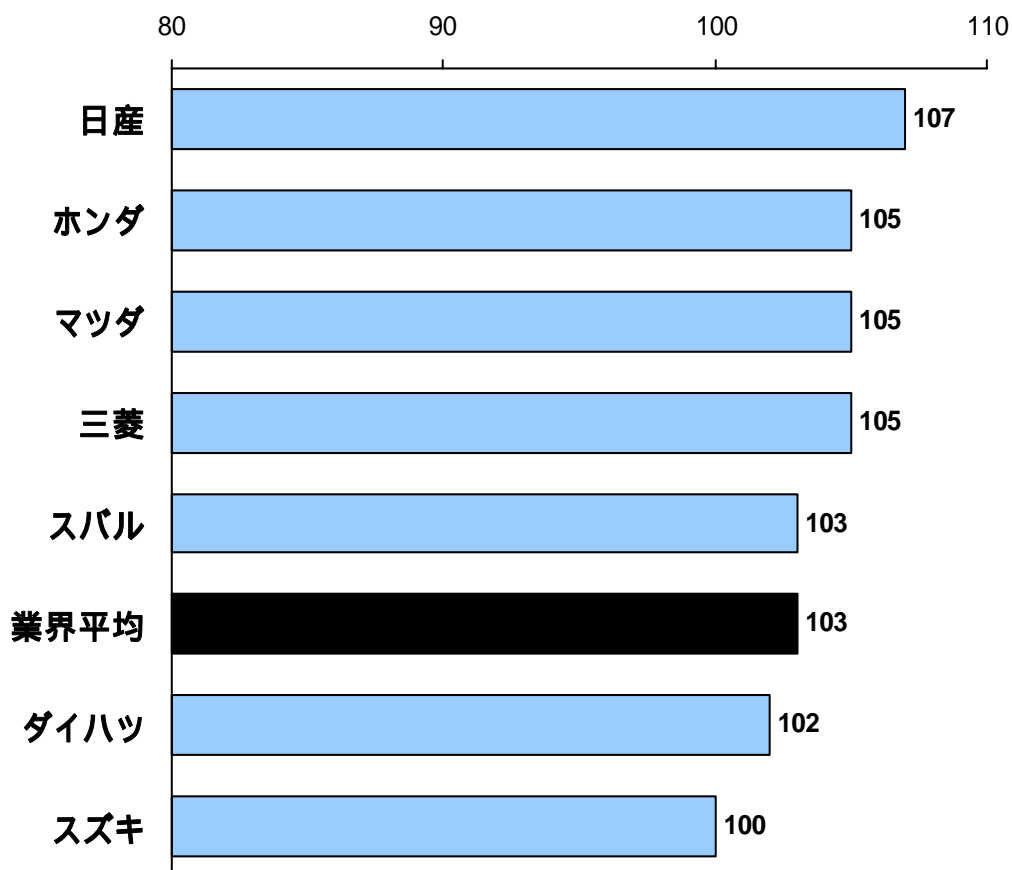
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2007年日本軽自動車サービス満足度調査SM

ブランド別ランキング



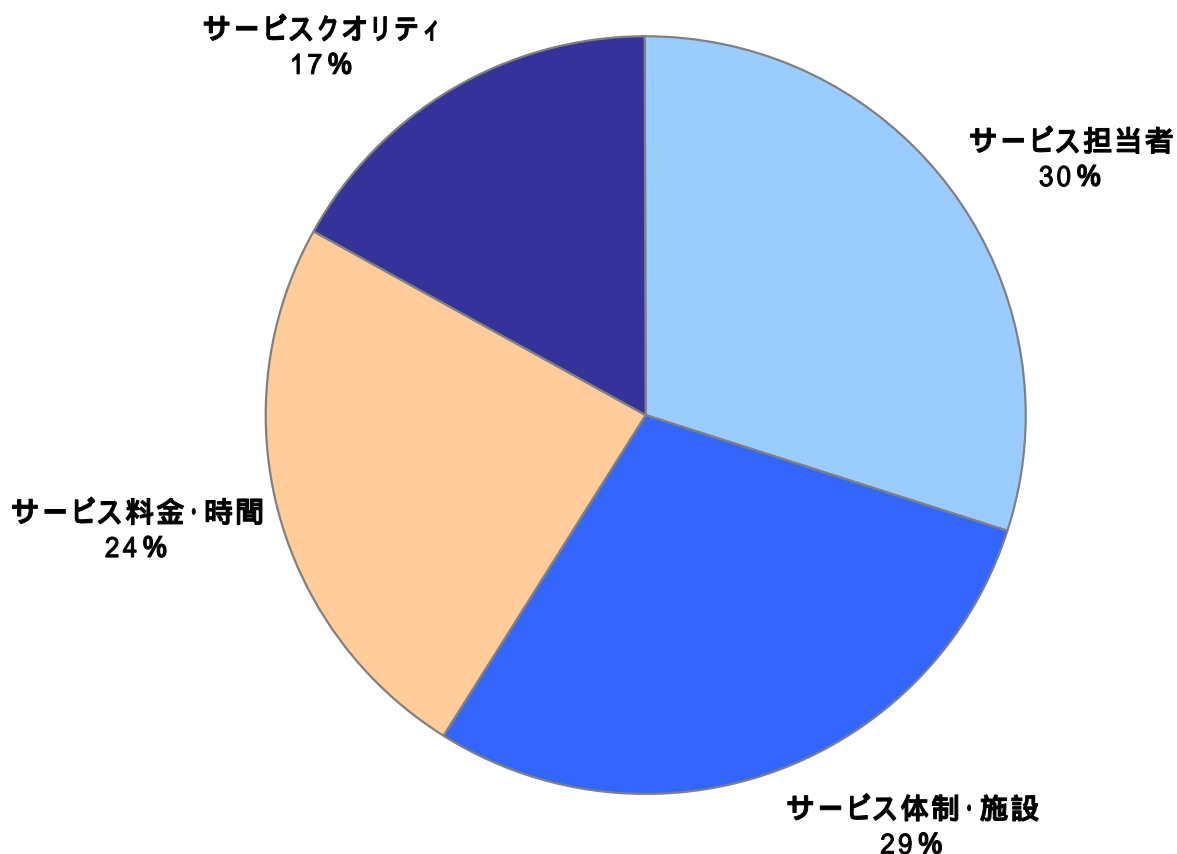
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本軽自動車サービス満足度調査SM

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 2007年日本軽自動車サービス満足度調査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年日本軽自動車サービス満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本軽自動車サービス満足度調査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 2007年日本軽自動車サービス満足度調査SM)を明記してください。