

Press Release

報道用資料

2007年8月28日

サービスステーション(ガソリンスタンド)の顧客満足度、 フルサービスはMobil、セルフサービスは三井石油が第1位

2007年日本サービスステーション顧客満足度調査

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 年日本サービスステーション顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は全国の自動車保有世帯に対し、その世帯でサービスステーションを最もよく利用する 18 歳～69 歳の男女を対象に、主に利用するサービスステーションの店舗での経験や満足度を調べるものである。3 回目となる今年 5 月に郵送調査を実施し、フルサービスは 6,176 人、セルフサービスは 6,001 人の合計 12,177 人から回答を得た。

当調査ではフルサービスとセルフサービスのそれぞれについて総合満足度を構成するファクターを導き出している。ファクターは次のとおりとなっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

フルサービス： 「スタッフ」（28%）、「フルサービスオペレーション」^{注1}（26%）、「店舗施設」（21%）、「商品・サービス」（13%）、「精算・支払い」（13%）

セルフサービス： 「セルフサービスオペレーション」^{注2}（39%）、「店舗施設」（20%）、「精算・支払い」（17%）、「商品・サービス」（12%）、「スタッフ」（12%）

注1： 給油後の道路への誘導、窓拭きや灰皿交換など、フルサービス固有の評価項目で構成。

注2： 安全な給油への配慮、給油機の清潔さなど、セルフサービス固有の評価項目で構成。

各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。

既存顧客の維持と新規顧客の獲得には、日々の業務を通じた顧客満足の向上が重要

フルサービスの顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった10チェーンの中でMobilが第1位となった。総合満足度スコアは1,000ポイント満点中616ポイントだった。ファクター別の満足度でも5つのファクター全てで10チェーン中最も高い評価を得ている。第2位は602ポイントのCOSMOだった。「スタッフ」、「フルサービスオペレーション」、「精算・支払い」で評価が高かった。第3位にはShell（599ポイント）が入り、「スタッフ」、「フルサービスオペレーション」、「店舗施設」で高い評価を得ている。

セルフサービスでは、ランキング対象11チェーンの中で三井石油が629ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では「スタッフ」以外の4つのファクターでトップだったが、特にガソリンの価格を含む「商品・サービス」で他社を大きく上回った。第2位はMobil（621ポイント）で、「セルフサービスオペレーション」、「精算・支払い」、「商品・サービス」で評価が高かった。第3位には出光（620ポイント）だった。「スタッフ」の評価が強みとなっている。

今回の調査では、主に利用している店舗やチェーンを今後も利用したいかどうか（再利用意向）やその店舗やチ

エンを知人に勧めたいかどうか（推奨意向）を尋ねている。その結果、フルサービスとセルフサービスのいずれにおいても、顧客満足度が高くなるにつれて再利用意向と推奨意向が高まることが明らかになった。たとえば、フルサービス、セルフサービス共、500ポイント未満の満足度の人では10パーセント前後の人が再利用意向を示しているが、800ポイント以上の満足度の人では80%前後まで高まる。また推奨意向も満足度が500ポイント未満の場合は5パーセント未満にとどまるが、800ポイント以上になると40%程度となる。このことは、店舗への満足度が高いほど既存の顧客を維持することができ、かつ好意的な口コミによる新規顧客の獲得にも結びつくことを示している。

またスタッフの顧客への対応の良し悪しや店舗の清潔感の有無といった日々の基本的な活動で顧客満足に大きな差が出るのがわかった。スタッフと接する機会が多いフルサービスだけでなく、スタッフと接する機会が少ないセルフサービスでも接した時の対応により同様の傾向が見られる。

顧客の流出防止や新規顧客獲得のためにも、サービスステーションは顧客に対する対応の向上や清掃の励行と言った基本的な活動を通じ顧客満足度の向上に努めることが重要と言えるだろう。

* 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

F A X： 03-4550-8151

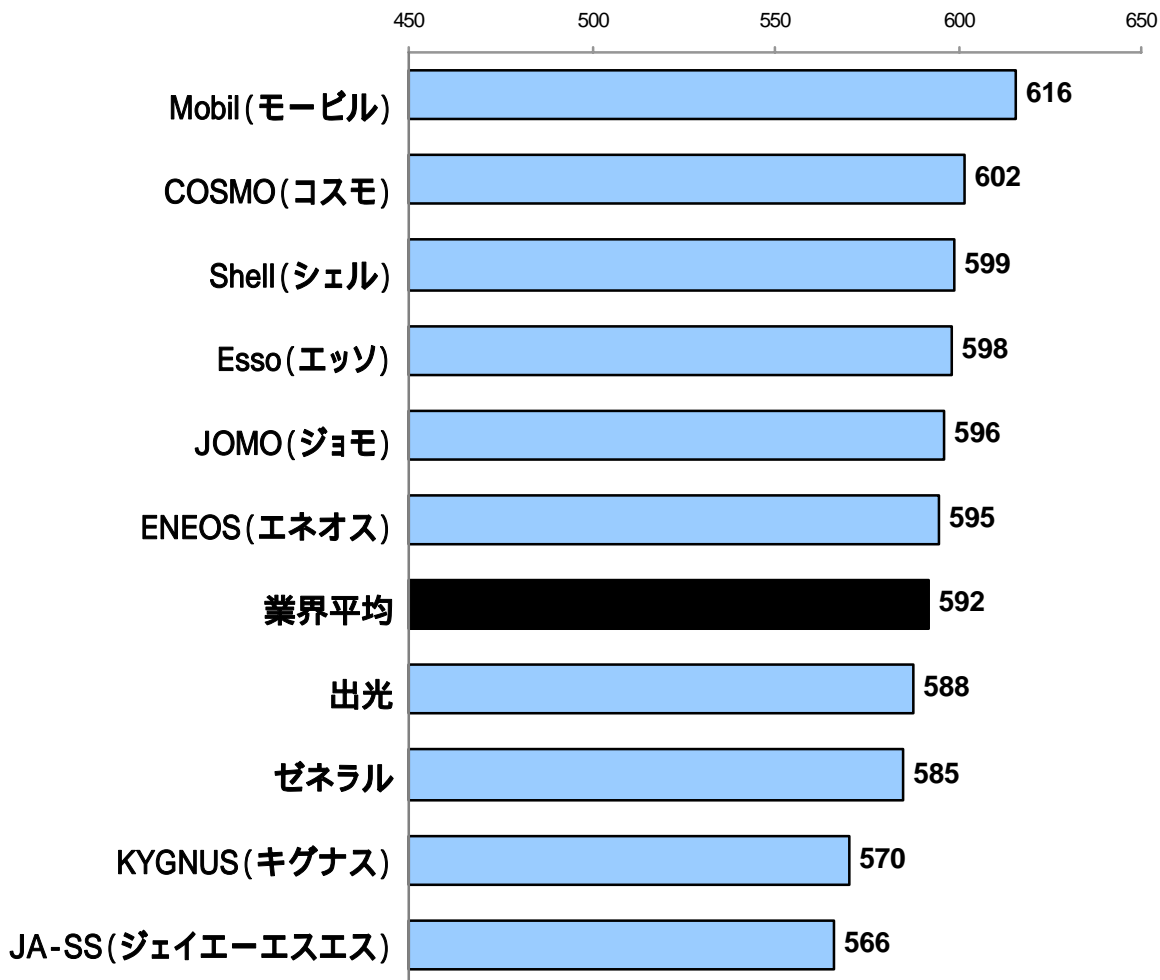
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

フルサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 三井石油、STORK(ストーク/九州石油)、Taiyo(タイヨウ/太陽石油)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。

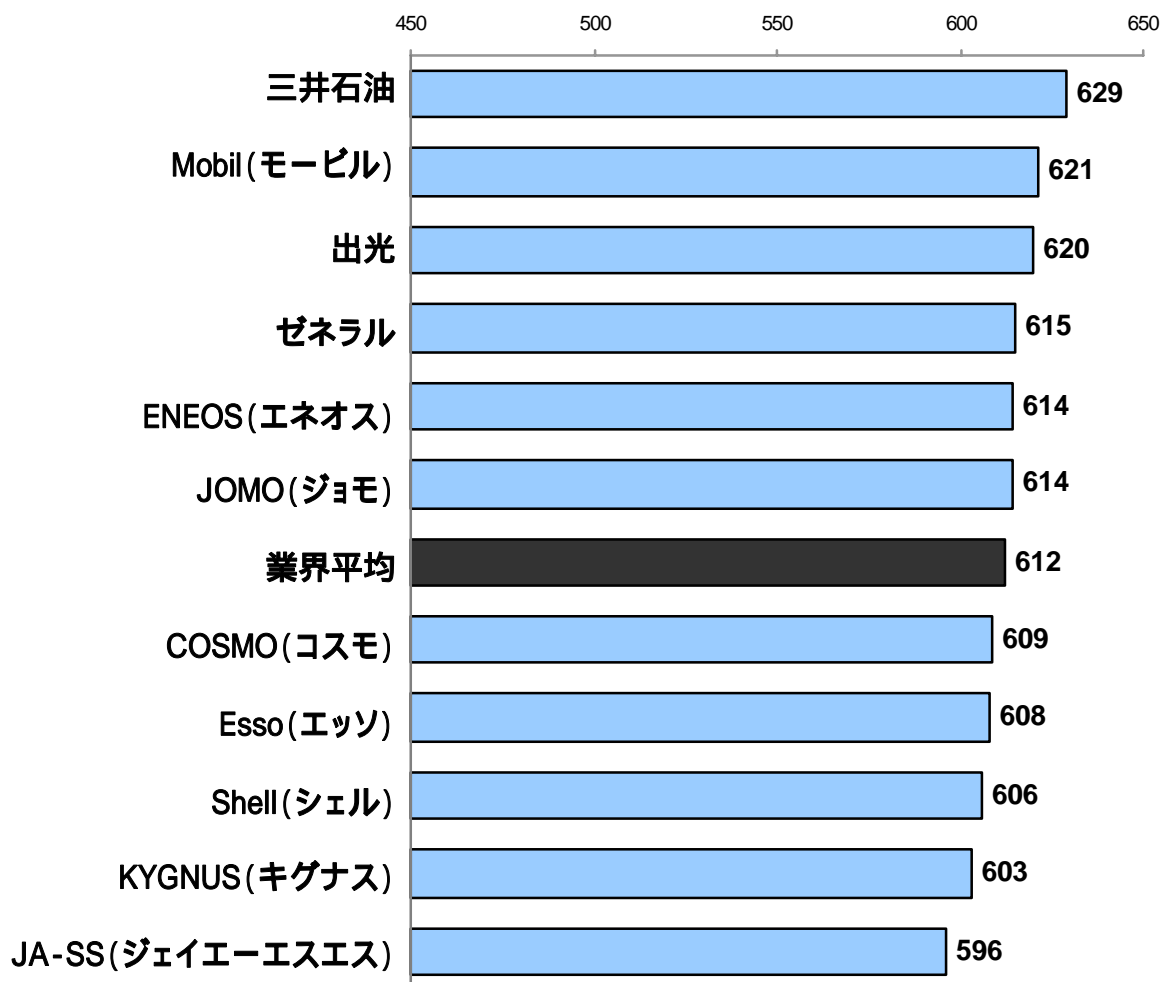
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

セルフサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) STORK(ストーク/九州石油)、Taiyo(タイヨウ/太陽石油)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。

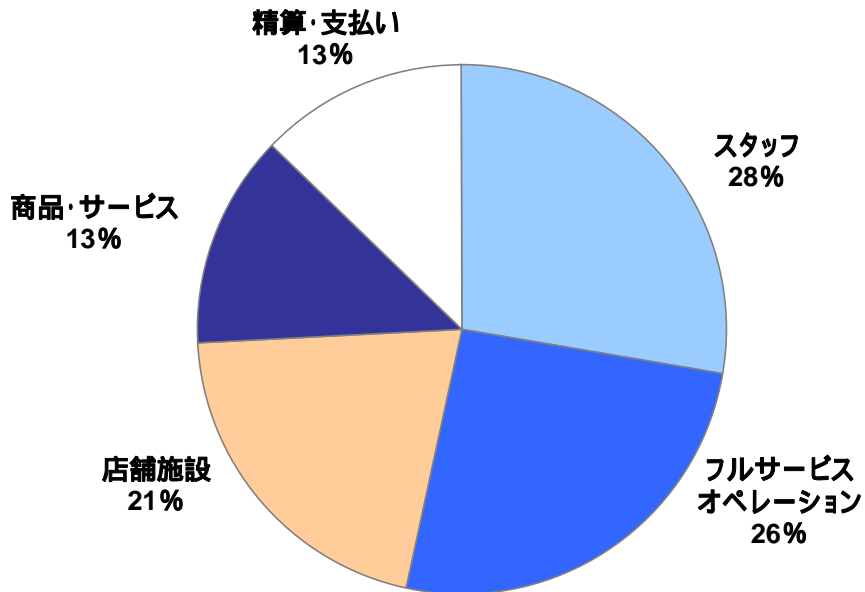
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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。

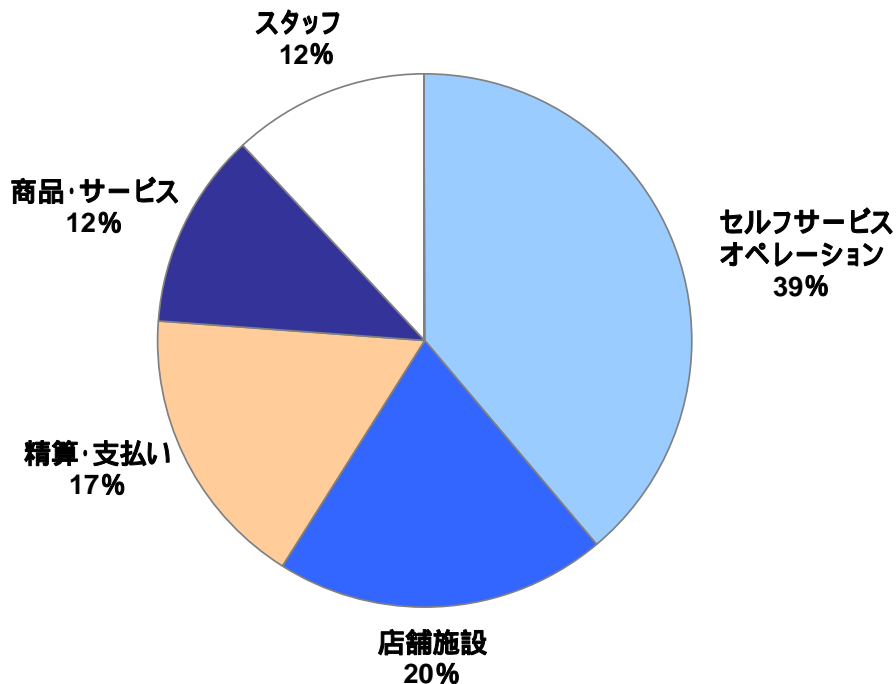
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

顧客満足度を構成するファクター フルサービス



セルフサービス



注) 各パーセント値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 アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査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 アジア・パシフィック 2007年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。