

Press Release

報道用資料

2007年8月27日

マレーシアのアフターサービス満足度で、日産が第1位

2007年マレーシア自動車顧客満足度(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 年マレーシア自動車顧客満足度調査（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）の結果を発表した。

当調査は新車購入時から 12～18 ヶ月経過した車の個人ユーザーを対象に、正規販売店のアフターサービス（整備・修理等）に関する顧客満足度を調べるもので、年 1 回の割合で実施している。5 回目となる今年は、2005 年 8 月から 2006 年 5 月の間に新車を購入した人を対象に、2007 年 2 月から 5 月にかけて面接調査を実施し、3,000 人以上から回答を得た。

総合的な満足度は 7 つのファクターに分類される 35 の詳細項目の評価をもとに算出されている。7 つのファクターは総合満足度に対する重要度順に「サービスの質」、「不具合経験」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス実施中の経験」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「サービス・デリバリー（サービスにかかる時間とサービス後の車両返却）」となっている。

昨年から満足度が最も大きく改善したのはマレーシア国産メーカーのプロトン

顧客満足度ランキングでは、日産が 1,000 ポイント満点中 756 ポイントで第 1 位となった。ファクター別に見ると「サービスの質」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「ユーザーに親切なサービス」、「サービス・デリバリー」で特に高い評価を得ている。第 2 位は 744 ポイントのホンダで、「不具合経験」で特に評価が高かった。マレーシア国産メーカーでは、735 ポイントのプロトウが唯一業界平均スコアを上回った。同じく国産メーカーのプロトンはスコアが前年比 36 ポイント増と調査対象メーカー中、昨年から最も大きく改善していた。

業界平均スコアは昨年から 19 ポイント増の 728 ポイントとなり、2003 年の当調査開始以降最高スコアを記録した。J.D. パワー アジア・パシフィックのシンガポール事務所長、ゲリット・コインチェスは「業界平均スコアが調査開始以来最高を記録しただけでなく、今年は調査対象の全メーカーで改善が見られた。これは正規販売店間で顧客満足度向上に向けての競争が激化していることを示している」と述べている。

24 のサービス・スタンダード（販売店がアフターサービスで行う基本活動）について顧客に対する実施状況を調べたところ、昨年に比べて実施数が最も改善していたのは起亜とプロトンだった。業界全体では 39% の顧客が 18 項目以上のサービス・スタンダードを受けており、この比率は昨年から 11 ポイント増えている。18 項目以上のサービス・スタンダードを受けた顧客の総合満足度スコアは、13 項目未満の顧客に比べ 179 ポイント高かった。

アフターサービスに対する満足度が顧客のロイヤルティに影響することがわかった。正規販売店のアフターサービスに対して満足しなかった顧客のほぼ半数が、少なくとも一度は非正規アフターマーケット施設を利用している。それに対して非常に満足した顧客ではその割合は 4 人に 1 人のみだった。正規販売店のアフターサービスに満足していない顧客でアフターマーケット施設を利用したことのある人は、アフターサービスにかかる全費用の

半分をアフターマーケット施設で使っている。一方、正規販売店のアフターサービスに非常に満足した顧客でアフターマーケット施設を利用したことのある人ではその割合が大幅に少なくなっている。さらに、正規販売店のアフターサービスに非常に満足した顧客の中で保証期間終了後に正規販売店でアフターサービスを受けると回答した人の割合は、満足しなかった顧客の3倍だった。

「アフターマーケット施設に対する支出額は、顧客が正規販売店のアフターサービスにどの程度満足しているかによって異なってくる。顧客がアフターマーケット施設に流出するのを防ぐために、正規販売店は常に顧客の期待を上回るように努力することが重要だ」（コインチェス）

* 当報道用資料のオリジナル（英語）はシンガポールで発表済みです。

* 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

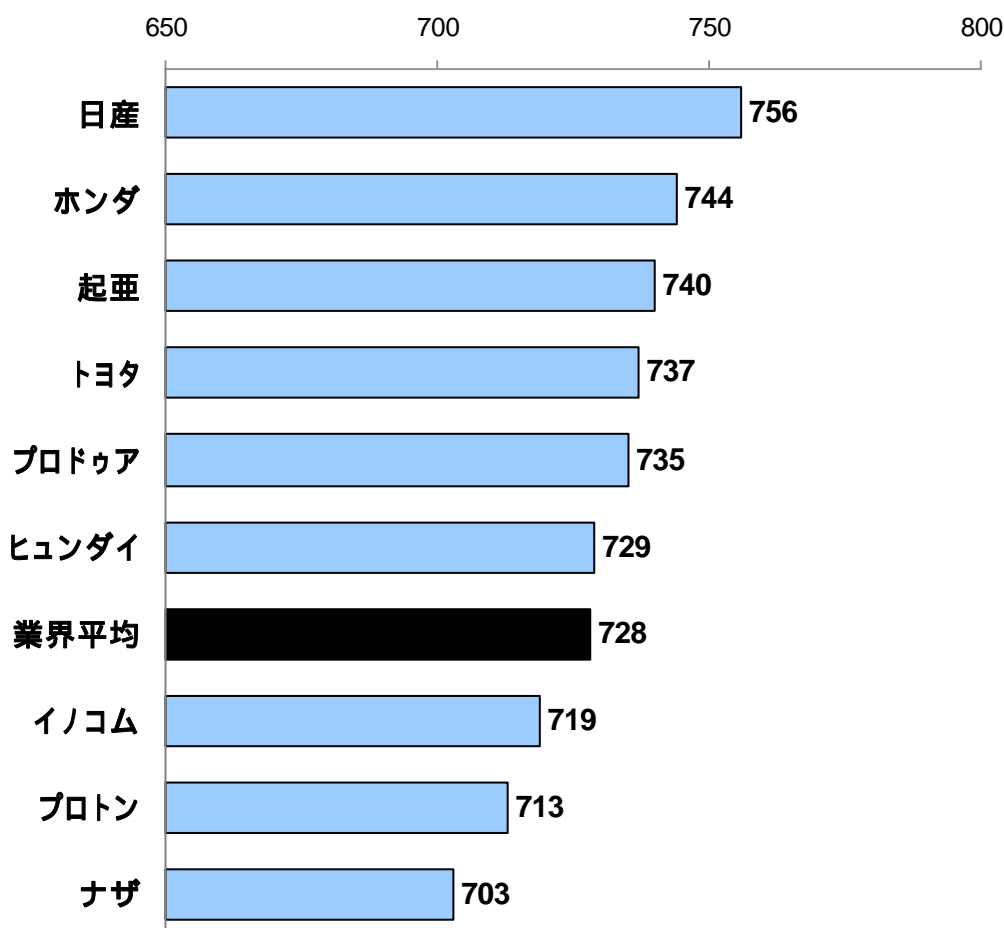
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年マレーシア自動車顧客満足度 (CSI) 調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) BMW、シボレー、フォード、メルセデス・ベンツ、スズキ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。

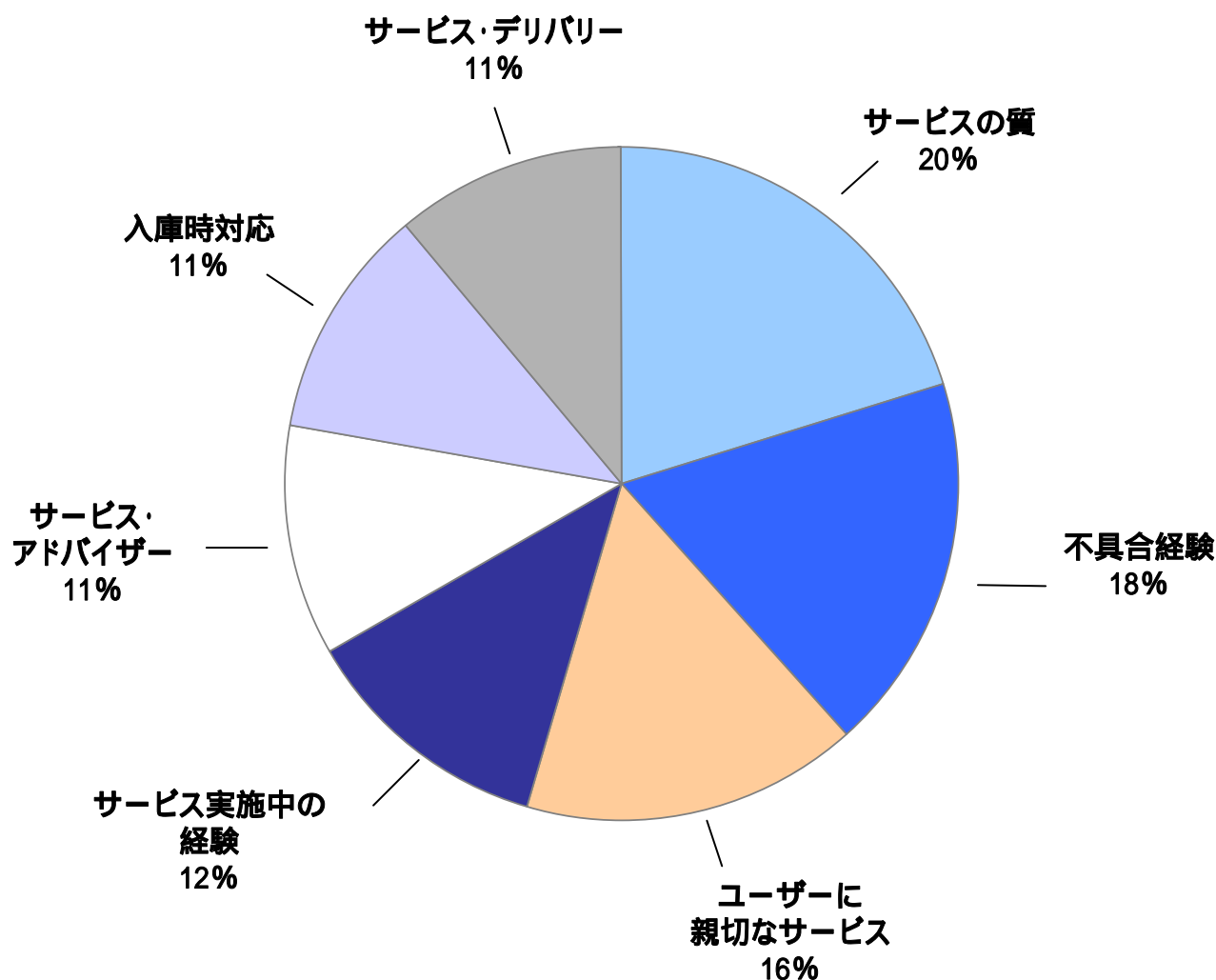
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年マレーシア自動車顧客満足度調査SM

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なく、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年マレーシア自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年マレーシア自動車顧客満足度 (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年マレーシア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なく、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年マレーシア自動車顧客満足度調査SM) を明記して下さい。