

Press Release

報道用資料

2007年3月28日

ニュージーランドの自動車顧客満足度、新車部門でBMWが首位**2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査(VOSS)**

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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査（Vehicle Ownership Satisfaction Study、略称 VOSS）の結果を発表した。

当調査は新車ならびに中古車の顧客の満足度を調べるもので、ニュージーランド自動車協会と共同で実施している。3回目となる今年は、2006年11月から12月にかけて同協会の会員21,889人に対してインターネットによる調査を実施し、新車所有者4,485人および中古車所有者16,971人から回答を得た。

総合的な満足度は、「車の品質と信頼性」、「車の魅力（デザイン、スタイリング、性能、快適性）」、「アフターサービス」、「維持費」の4つのファクターの複数の詳細項目におけるユーザー評価をもとに算出している（1,000ポイント満点）。

中古車部門ではメルセデス・ベンツがトップ

新車部門の顧客満足度ランキングでは、BMWが第1位となった。スコアは2004年の当調査開始以来業界で最も高い803ポイントだった。第2位はスズキ、第3位はホンダ、第4位はフォルクスワーゲンだった。今回は調査の回答数が増えたため、BMWとスズキが新たにランキング対象に加わった。昨年1位のホンダは順位は下がったが、スコアは改善している。

新車部門における総合満足度の業界平均スコアは2006年から13ポイント向上し、今年は761ポイントとなった。これは「維持費」の改善によるところが大きい。国際的に原油価格の高騰が続き、顧客は購入決定に際して燃費や全体的な維持費をより気にするようになってきているが、そのような中、「維持費」の満足度は昨年に比べて23ポイント向上した。

当調査では顧客満足度とは別に新車の品質も調べている。実際に経験した不具合を新車所有者に指摘してもらい、100台当たりの不具合指摘件数として算出する。単位はPP100（Problems per 100 vehicles）で、数値が小さいほど不具合指摘が少なく品質が良いことを示す。その結果、今年の不具合指摘件数の業界平均は昨年より32PP100減少し170PP100となった。

中古車部門では、メルセデス・ベンツが顧客満足度第1位となった。「車の品質と信頼性」と「車の魅力」でランキング対象中最も高い評価を得た。第2位にはBMW、第3位にはアウディが入った。スズキ、トヨタ、プジョー、ホールデン、ダイハツが昨年より大きく向上している。

中古車部門の総合満足度の業界平均スコアは昨年の703ポイントから僅かに改善し712ポイントとなった。

<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

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

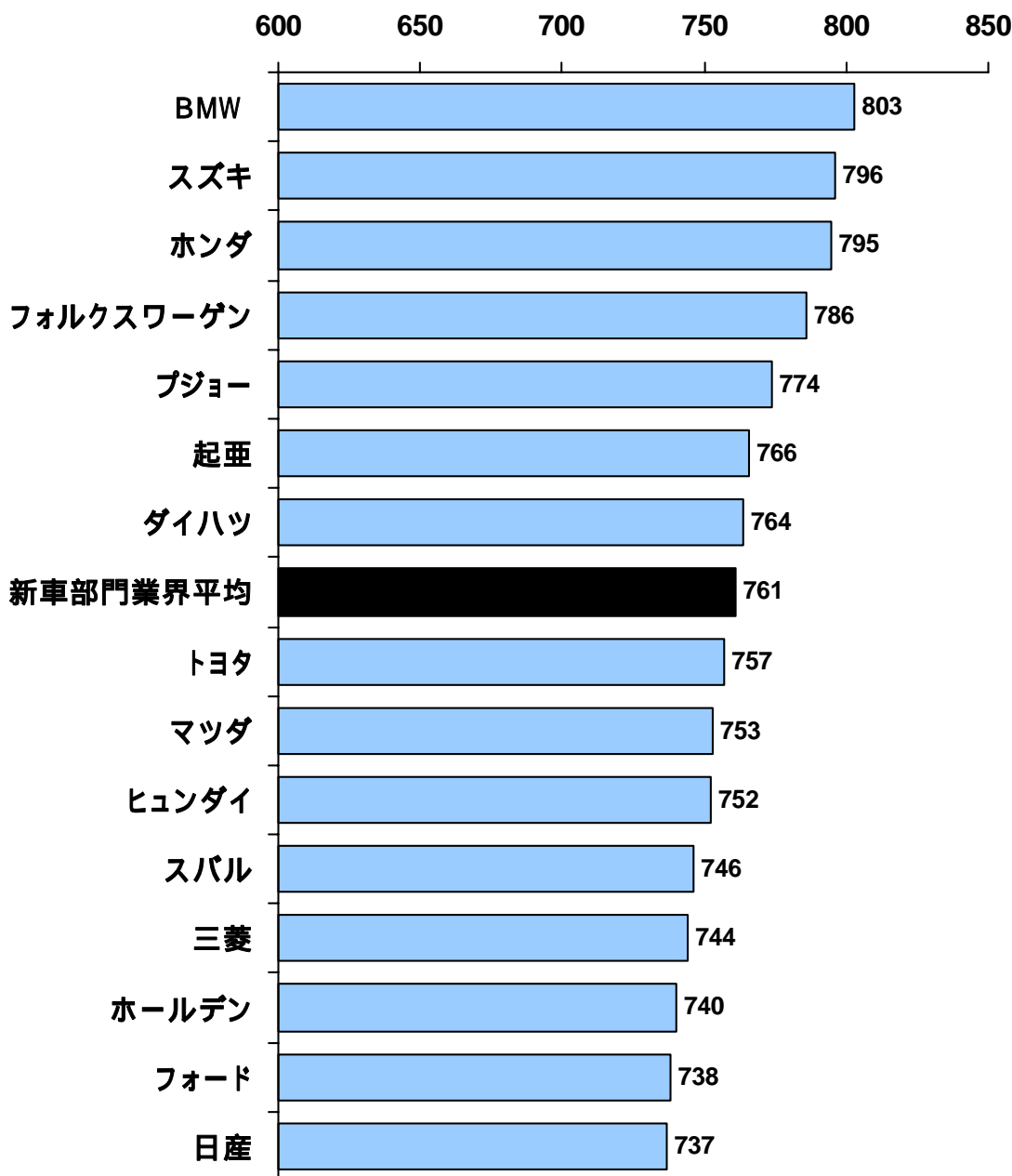
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)SM

顧客満足度ランキング(新車部門) (1,000ポイント満点)



注) アウディ、シトロエン、レクサス、メルセデス・ベンツ、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。

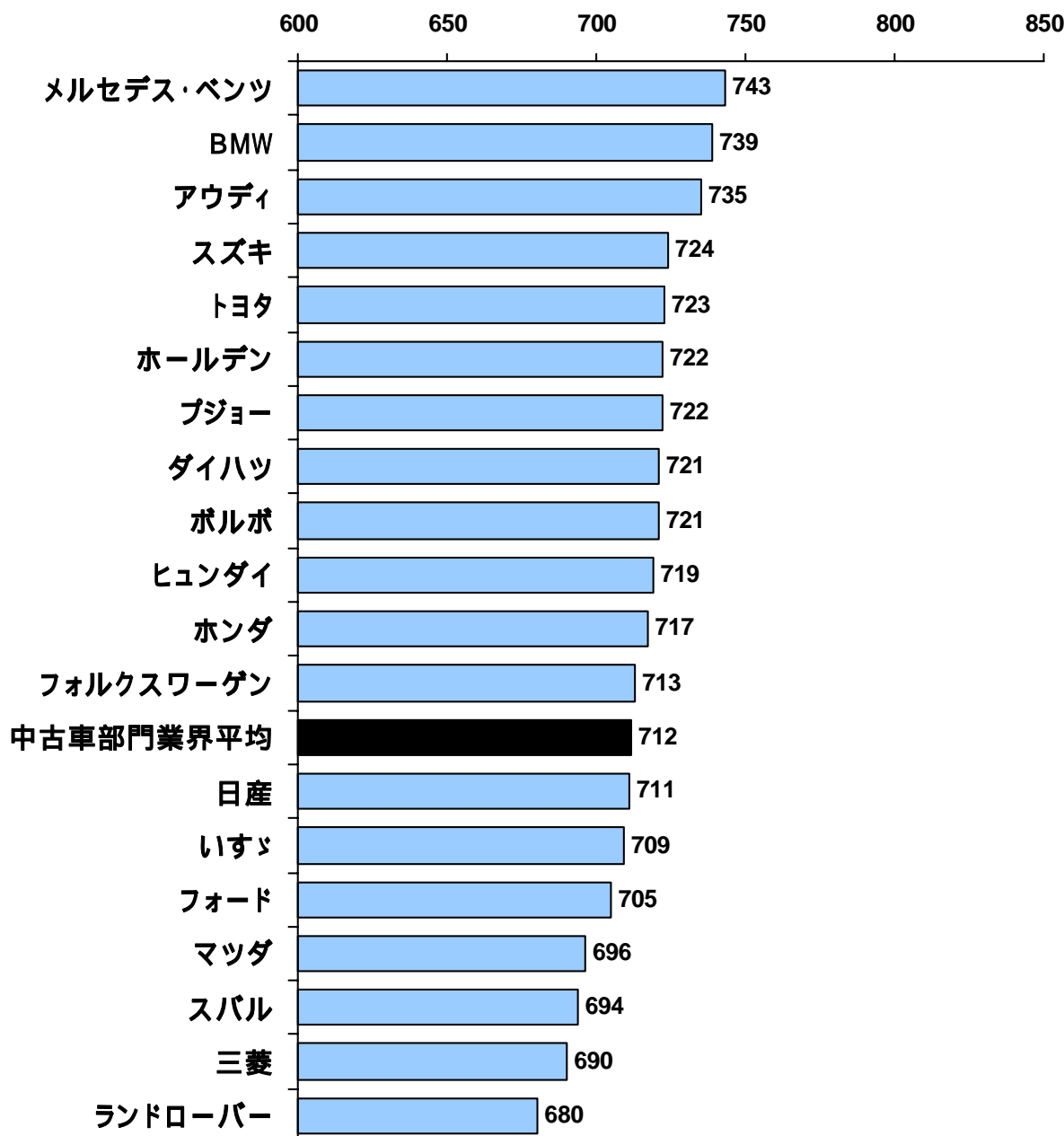
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM

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年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)SM

顧客満足度ランキング(中古車部門) (1,000ポイント満点)



注) アルファロメオ、シトロエン、大宇、ジャガー、ジープ、レクサス、ルノー、ローバー、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。

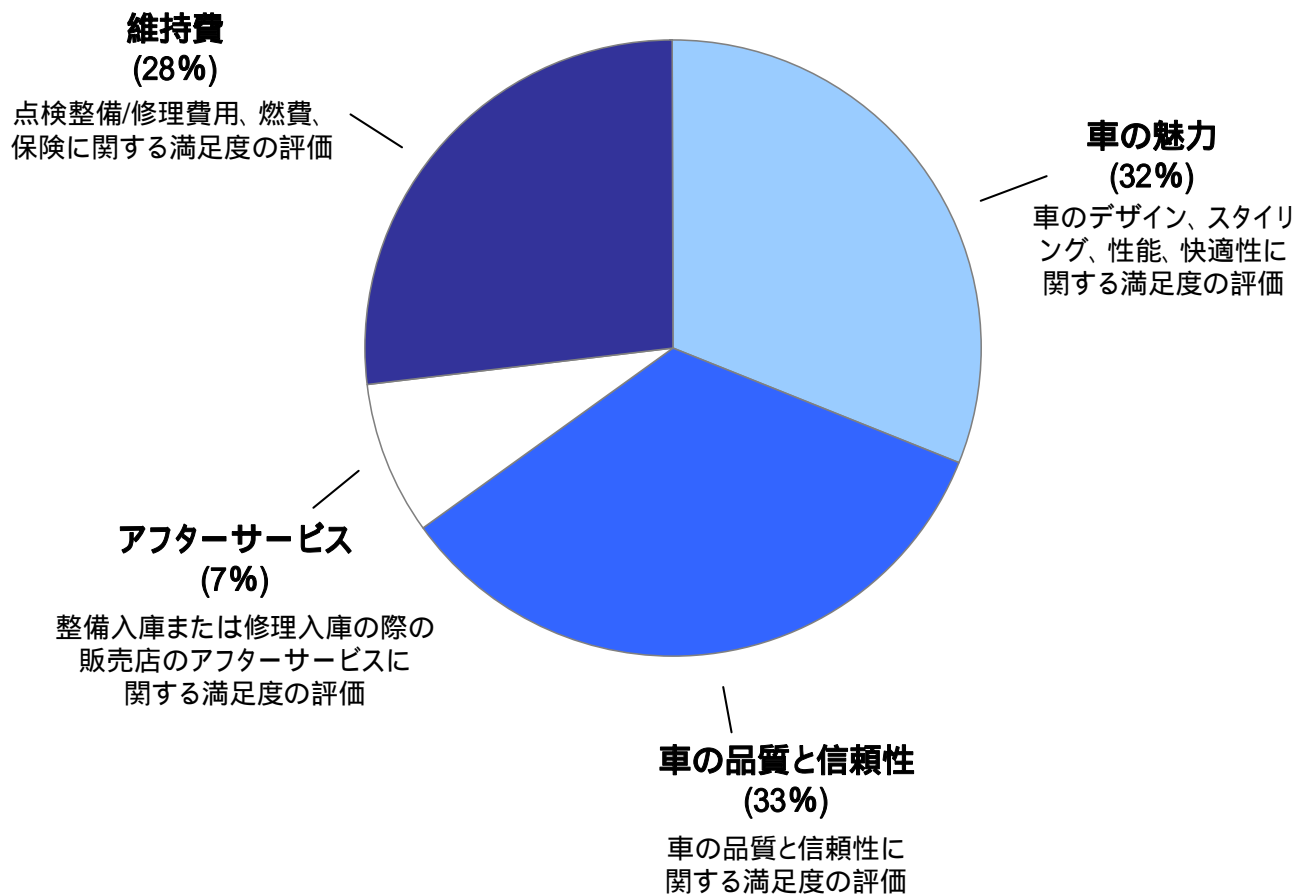
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM

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年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年ニュージーランド自動車顧客満足度調査 (VOSS)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年ニュージーランド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年ニュージーランド自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。