

Press Release

報道用資料

2007年12月21日

タイのセールス満足度ランキングでフォードが第1位

2007年タイ自動車セールス満足度 (SSI) 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 年タイ自動車セールス満足度 (Sales Satisfaction Index、SSI) 調査の結果を発表した。

当調査は、新車購入時から 2 ~ 6 ヶ月経過した車の所有者を対象に、タイの正規販売店における新車の販売から納車までのプロセス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。8 回目となる今年は 2006 年 8 月から 2007 年 3 月の間に新車を購入した消費者を対象に 2007 年 2 月から 5 月にかけて面接調査を実施し、3,106 人から回答を得た。

タイの自動車セールスの総合的な満足度は 6 つのファクターで構成されており、それらは総合満足度に対する重要度順に「納車プロセス」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「書類手続き」、「納車タイミング」、「取引」となっている。これらのファクターにおける詳細項目に対する顧客の評価を基に総合満足度スコア (1,000 ポイント満点) を算出している。<参考: 4 ページの円グラフ>

セールス満足度が業界全体で大きく向上

今年のセールス満足度の業界平均スコアは 857 ポイントとなった。前年に比べて 20 ポイント増と大幅に向上した。これは調査対象となった 8 ブランドすべてで向上したことによる。ピックアップ・トラック、乗用車、多目的車の 3 つの車種別に見ると、ピックアップ・トラックを購入した顧客の満足度が最も大きく向上している。

J.D. パワー アジア・パシフィック (シンガポール) のタイ担当マネージャー、ロイック・ピーンは「前年までと同様、セールス満足度とブランドの推奨意向の間に密接な関連性が見られる。自分が購入した販売店を知人に『必ず推奨する』と答えた顧客は全体の約 50% で、前年と比べ 10% ポイント以上増えた」と述べている。

セールス満足度ランキングでは、フォードが第 1 位になった。総合満足度スコアは当調査開始以来最高となる 872 ポイントだった。6 つのファクター中「納車プロセス」、「セールス担当者」、「販売店設備」、「納車タイミング」、「取引」で評価が高かった。

第 2 位にはいすゞが 864 ポイントで入った。「書類手続き」で高い評価を得た。第 3 位はトヨタ (858 ポイント) だった。また調査対象ブランド中、スコアが前年から最も大きく向上していたのはシボレーとフォードで、前年から 27 ポイント増となった。特にシボレーはピックアップ・トラックを購入した顧客の満足度が改善している。<参考: 3 ページのランキング表>

今年は業界全体で納車日数に大幅な改善が見られた。納車にかかる日数の業界平均は 6.5 日で、前年と比較すると約 5 日短くなっている。これはピックアップ・トラック購入客に対する納車期間の短縮によるところが大きい。ピックアップ・トラック購入客への平均納車日数は前年から 6 日短縮し 4.7 日となった。反対に乗用車購入客に対してはより多くの日数がかかっており、平均 10.1 日だった。

購入前に複数のモデルを真剣に検討したと回答した顧客の割合は 60% 以上で、前年から 8% 増えていることがわかった。また購入決定前に顧客が訪れた販売店の数は平均 3.1 店だった。

新車販売プロセスの中で販売担当者が顧客にプレッシャーを与えると、セールス満足度がマイナスの影響を受ける可能性があることが確認できた。プレッシャーには、必要無い装備品やオプションを購入させようとする、その日のうちに買わせようとする、頭金を多く支払わせようとするなどがある。

「セールス担当者からのプレッシャーは顧客の満足度に大きく影響する。プレッシャーを感じた顧客のスコアは業界平均より40ポイント以上低かった。しかしこれは改善しつつあり、プレッシャーをまったく感じなかったと回答した顧客の割合は前年の57%から74%に増えている」(ピーン)

* 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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ(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・アソシエー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

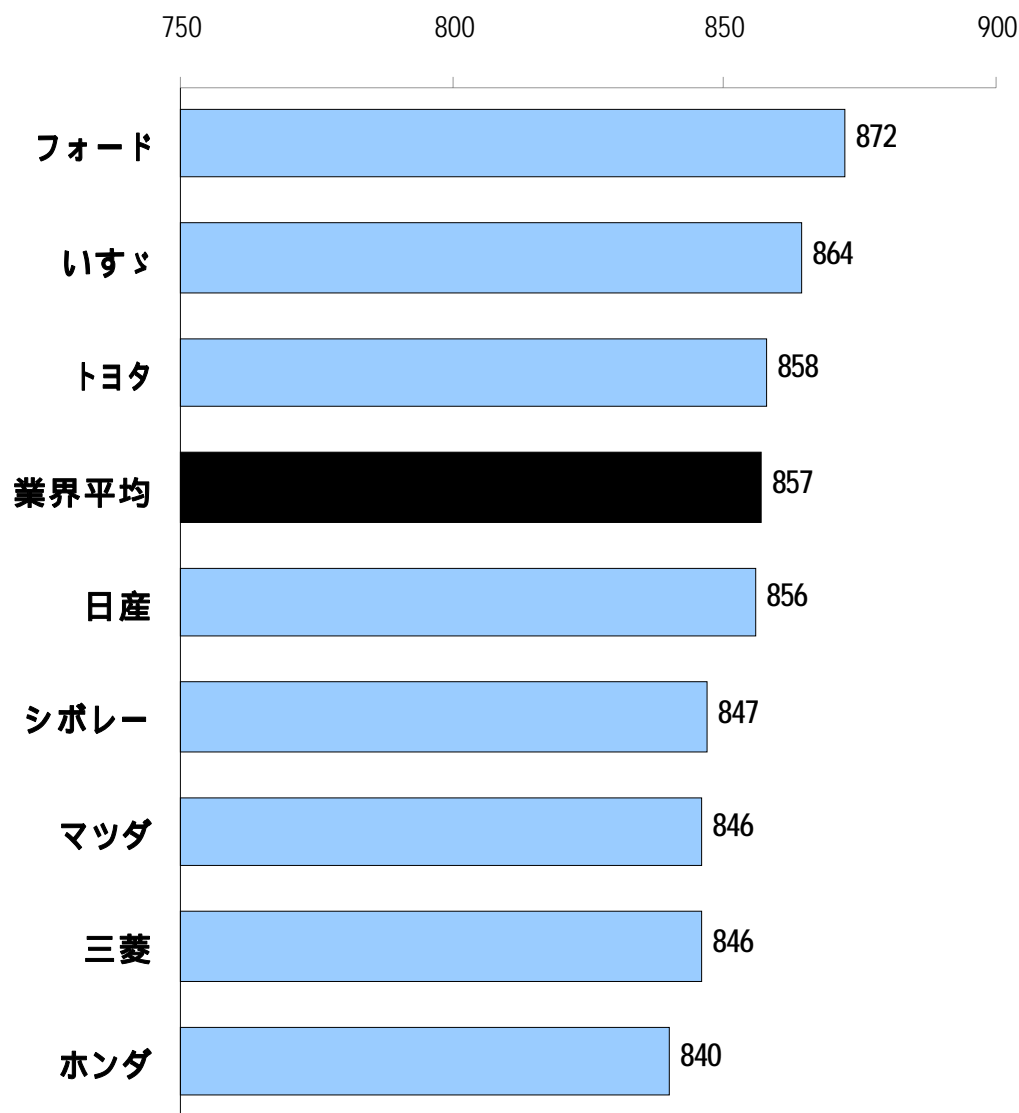
e-mail: cc-group@jdpower.co.jp

<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年タイ自動車セールス満足度 (SSI) 調査SM

セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) BMWおよびメルセデス・ベンツ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。

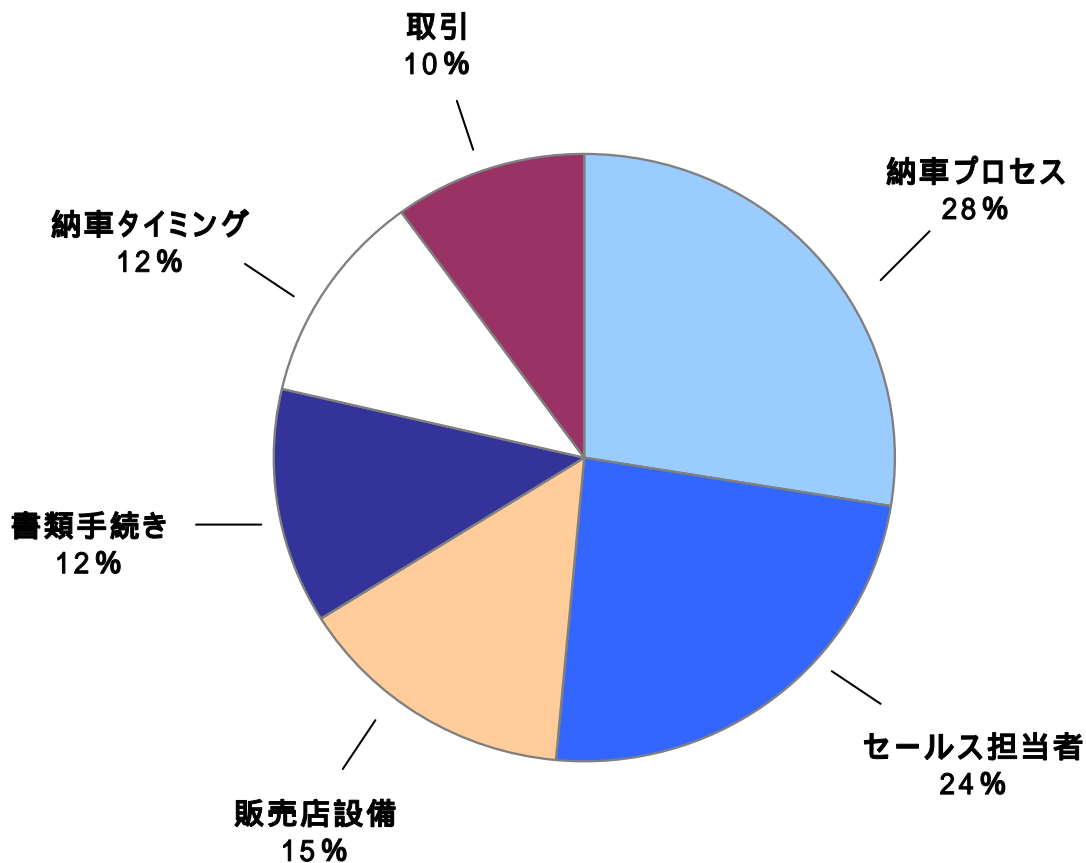
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年タイ自動車セールス満足度調査SM

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年タイ自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年タイ自動車セールス満足度 (SSI) 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年タイ自動車セールス満足度調査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年タイ自動車セールス満足度調査SM)を明記して下さい。