

Press Release

報道用資料

2007年5月22日

英国の自動車顧客満足度、 モデル別ランキングでレクサス・ISと「環境に優しい」トヨタ・プリウスが同率1位に

2007年英国自動車顧客満足度(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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2007年英国自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。当調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの本社、J.D. パワー・アンド・アソシエイツの欧州事務所（在英国）が英国自動車雑誌『ホワットカー？（What Car?）』と合同で実施したものである。

14回目となる今年は、2004年9月から2005年8月の間に英国で新車を購入し2年程度が経過した消費者を対象に、2006年11月から2007年1月にかけて郵送調査を実施し、18,000人以上から回答を得た。33ブランド・113モデルについて顧客の満足度を構成する4つのファクターに関する77項目を評価してもらった。4つのファクターは次の通りである（カッコ内は満足度における構成比）。

- * 車の品質と信頼性（30%）
- * 車の魅力（28%） - 性能、デザイン、快適性、機能など
- * アフターサービス（22%）
- * 維持費（19%） - 燃費、保険、点検整備 / 修理費用など

レクサス、ブランド別ランキングで7年連続トップ

モデル別ランキングでは、トヨタ・プリウスとレクサス・ISが同率で第1位となった。当調査でハイブリッド車がトップにランクされるのは初めてである。トップ10入りモデルは、シュコダのオクタビア（第5位）とファビア（第7位）を除き、トヨタ、ホンダ、レクサスの日本ブランド車が占めた。

環境に優しい車へ関心が集まる中、トヨタ・プリウスは1,000ポイント満点中868ポイントを獲得した。特に維持費で非常に高い評価を得ている。また「車の品質と信頼性」や「車の魅力」、「アフターサービス」でも満足度が高かった。

『ホワットカー？』誌では「プリウスがトップになったのは、ユーザーが『環境に優しいことは良いこと』と考えている証拠だ。英国では環境に優しい車に対するユーザーの関心が高まっている。今回プリウスがモデル別ランキングでトップになったように、消費者の間で今後この種の車を検討する傾向が強まることが予測される」と述べている。

ブランド別ランキングでは、レクサスが7年連続で第1位となった。スコアは862ポイントだった。4つのファクターのうち特に「車の品質と信頼性」、「車の魅力」、「アフターサービス」で引き続き高い評価を得た。第2位はホンダとシュコダ（845ポイント）、第4位はトヨタ（832ポイント）、第5位はダイハツ（824ポイント）だった。

最も満足度が改善していたブランドはメルセデス・ベンツで、昨年から12ポイント向上した。シトロエン、MG-

ローバー、ランドローバーも大幅な改善を見せた。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツのヨーロッパ調査のディレクター、フランク・パリシは「メルセデス・ベントはここ2年の間、車の品質とアフターサービスにおいて目覚ましい改善を遂げている。このことは車の所有体験全体における満足度に大きな影響を与えている」と述べている。また「今回の調査結果ではハイブリッド車の満足度の高さが目立った。環境に優しいことによるハイブリッド車の人気の上昇は満足度のレベルの高さとも合致しているようだ」とコメントしている。

当調査は、自動車メーカー各社に顧客満足度改善のためのデータを提供すること、ならびに消費者に様々な車について信頼できる正確な情報を提供することを目的としている。調査結果の詳細は5月10日英国で発売の『ホットカー?』誌7月号で発表されている。

<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>

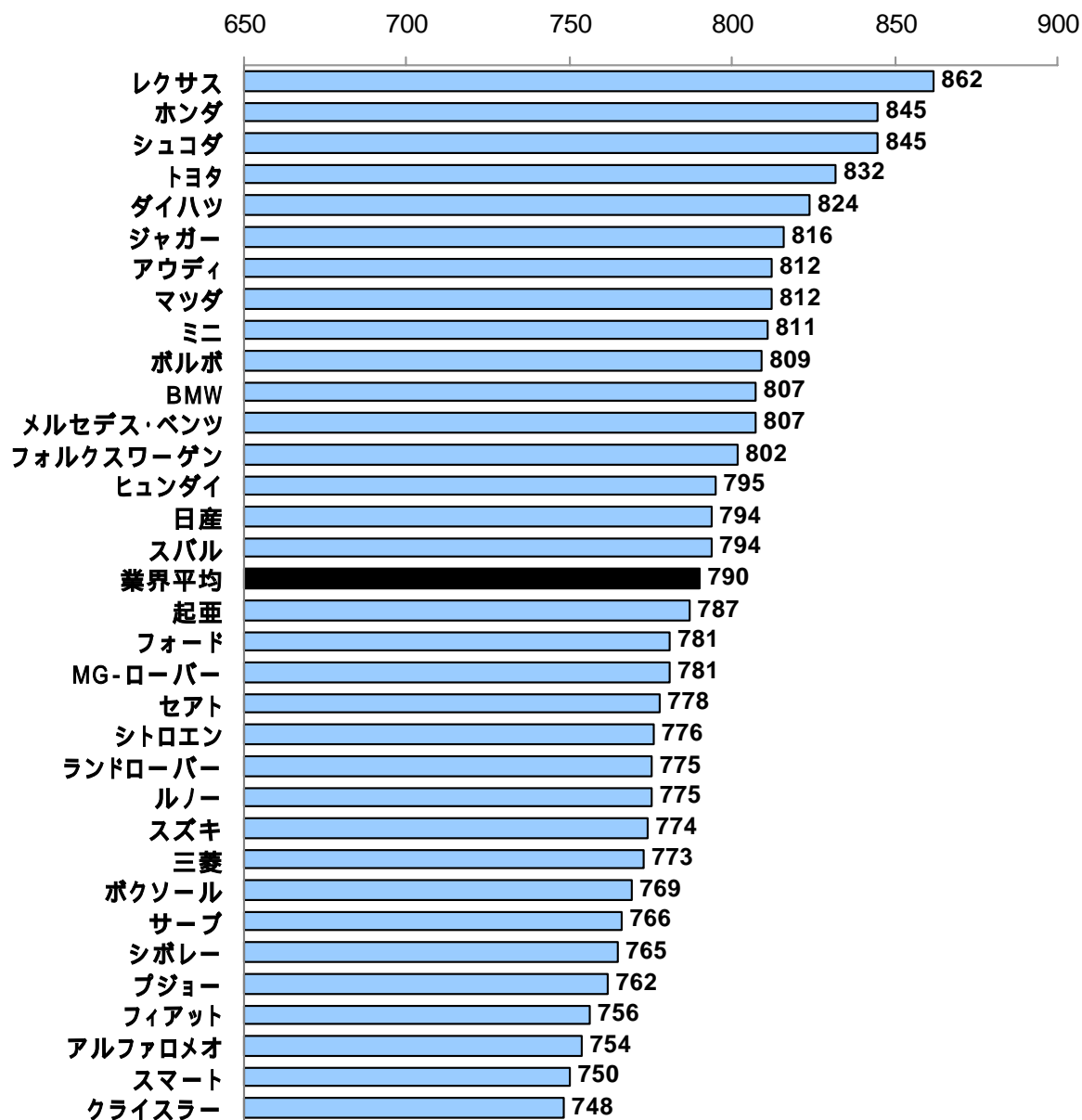
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野、杉崎
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8090
F A X： 03-4550-8151
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) ジープ、ボルシェ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。

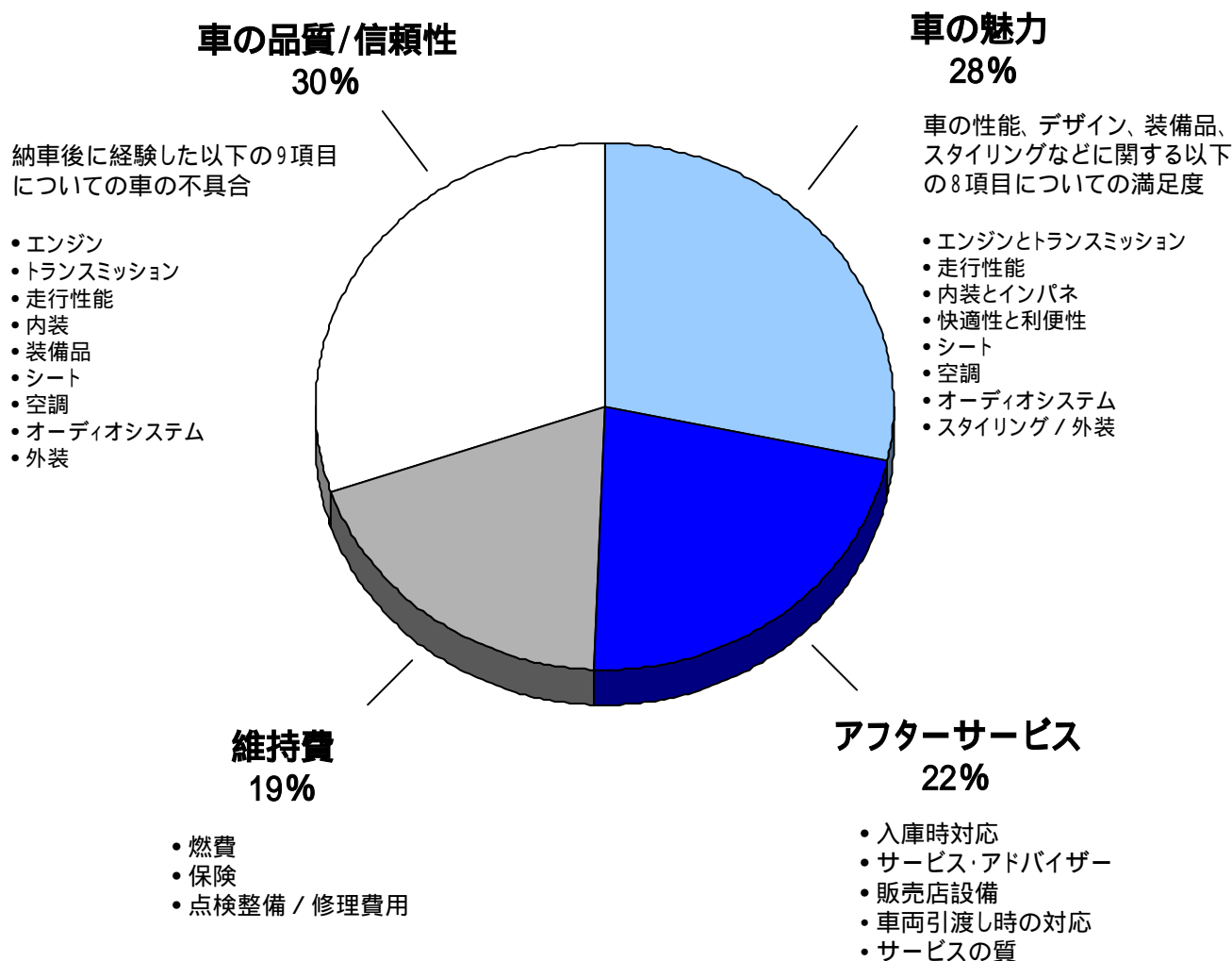
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年英国自動車顧客満足度調査SM

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年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2007年英国自動車顧客満足度(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・アンド・アソシエイツ 2007年英国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年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記してください。