

Press Release

報道用資料

2008年1月11日

フィリピンのアフターサービス顧客満足度でフォードがトップ

2007年フィリピン自動車顧客満足度(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年フィリピン自動車顧客満足度(Customer Satisfaction Index、略称CSI)調査の結果を発表した。

当調査は、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、メーカー正規販売店のアフターサービス(整備・修理等)に対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。7回目となる今回は、2005年9月から2006年6月の間に新車を購入した人を対象に、2007年3月から2007年6月にかけて面接調査を実施し、1,400人以上から回答を得た。

フィリピンのアフターサービスの総合的な満足度は、7つのファクターにおける33の詳細項目に対する顧客の評価を基に算出されている。7つのファクターは総合満足度に対する重要度順に「不具合経験」、「サービスの質」、「ユーザーに親切なサービス」、「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)」、「サービス・アドバイザー」、「入庫時対応」、「サービス実施中の経験」となっている。<参考:4ページの円グラフ>

フィリピンの自動車業界全体で、正規販売店のアフターサービス満足度が低下

2007年の総合満足度スコアの業界平均は1,000ポイント満点中814ポイントで、前年から16ポイント低下した。

顧客満足度ランキングでは、フォードが828ポイントで第1位となった。7つのファクターのうち、「サービス実施中の経験」、「サービス・アドバイザー」、「サービスの質」、「サービス・デリバリー」、「入庫時対応」の5つで特に高い評価を得た。第2位にはマツダ(823ポイント)、第3位にはホンダ(817ポイント)が入った。<参考:3ページのランキング表>

サービス・スタンダード(販売店がアフターサービスで実施する基本活動)の実施がアフターサービスの満足度に大きな影響を与えていることがわかった。当調査で調べているサービス・スタンダード24項目のうち販売店が18項目以上を実施している場合、顧客はより高い満足度を示したが、実施数が17項目以下だった場合、顧客の満足度は大幅に低下する。ランキング1位のフォードはサービス・スタンダードの実施項目数が対象メーカー中最も多く、平均18.9項目が実施されていた。次に多かったのはランキング2位のマツダで18.3項目の実施だった。

J.D. パワー アジア・パシフィック(シンガポール)のフィリピン担当マネージャー、アンナ・アマダーは「フィリピンではサービス・スタンダードの実施に対し顧客の態度が変わってきているが、これは顧客の期待と市場の両方における変化の現れと言える。市場の状況が変わるにつれ、顧客の要求はより厳しくなり簡単には満足しなくなる。アフターサービスについても顧客はある程度高い水準を期待するようになる。メーカーは絶えず変化する顧客の期待を十分に理解しない限り、顧客を満足させることが次第に困難になるだろう」と述べている。

* 当報道用資料はシンガポールで発表したオリジナル(英語)の抄訳です。

* 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

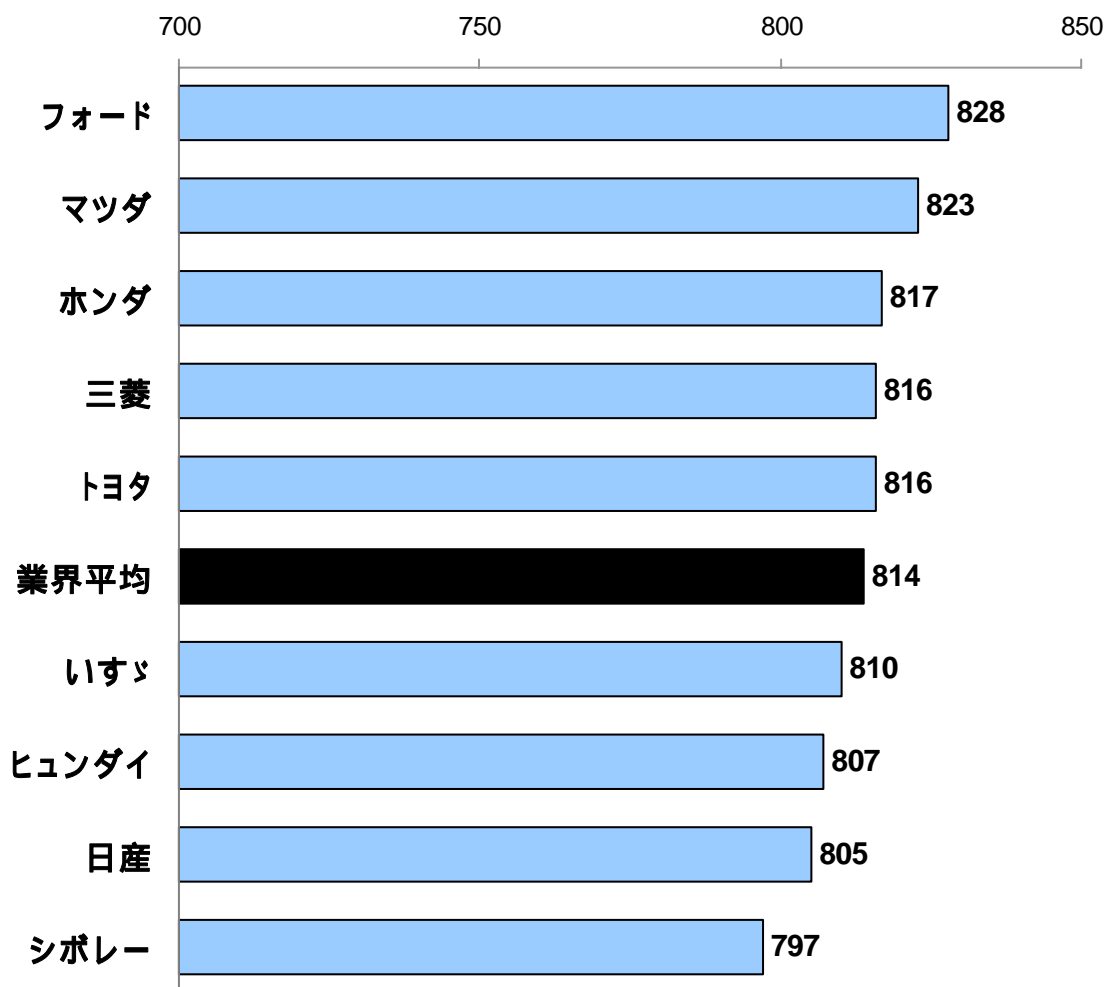
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年フィリピン自動車顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



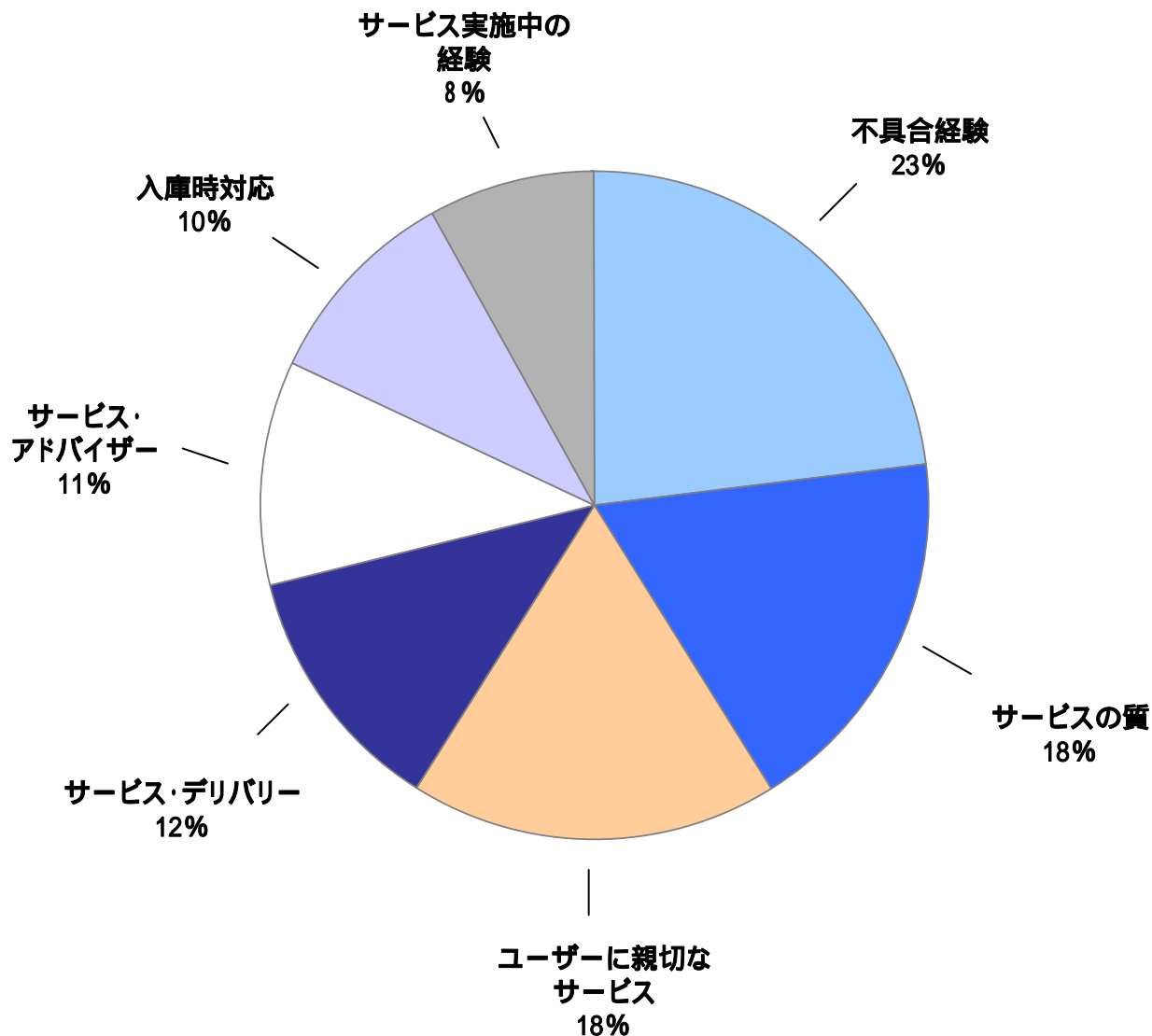
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年フィリピン自動車顧客満足度調査SM

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 アジア・パシフィック 2007年フィリピン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年フィリピン自動車顧客満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年フィリピン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 アジア・パシフィック 2007年フィリピン自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。