

## Press Release

報道用資料

2008年2月25日

### 2007年の米国自動車セールス満足度でレクサスが第1位

#### 2007年米国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、代表取締役社長: アルバート ラパーズ、略称: J.D. パワー) は、2007年米国自動車セールス満足度 (Sales Satisfaction Index、略称 SSI) 調査の結果を発表した。

当調査は新車購入時の販売店対応に関する顧客の満足度を総合的に分析するものである。21回目となる今回は2007年5月に新車を購入した人を対象に、2007年8月から9月にかけて郵送調査を実施し、38,654人から回答を得た。

米国の自動車セールスの総合的な満足度は、5つのファクターに関する詳細項目に対する顧客の評価をもとに算出されている (1,000ポイント満点)。5つのファクターは「販売店設備」、「セールス担当者」、「書類・ローン手続き」、「納車プロセス」、「車両価格」である。

#### 米国自動車業界のセールス満足度が2年連続で過去最高水準に

2007年のセールス満足度ランキングでは、レクサスが第1位となった。スコアは前回 (2006年) から10ポイント増の897ポイントだった。以下、ハマー、ジャガー、リンカーン、メルセデス・ベンツの順に続く。〈参考: 3ページのランキング表〉

業界平均スコアは、過去最高を記録した前回の847ポイントからさらに5ポイント向上して852ポイントとなり、2年連続して最高スコアを更新した。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社) の自動車販売店調査担当シニアディレクター、トム・ガウアーは「レクサスは前回 (2006年) 調査から4位ランキングを上げているが、これは『販売店設備』、『セールス担当者』、『車両価格』に対する満足度が向上したことによる。たとえば、レクサスのセールス担当者は、顧客が予算内で購入できること、顧客のニーズにあった車を選ぶこと、さらに交渉のプロセスがわかりやすいものであることに配慮している」と述べている。「2位のハマーは前回から21ポイントスコアを向上させて895ポイントを獲得している。『車両価格』と『書類・ローン手続き』の伸びが特に大きかった」 (ガウアー)

新車購入者の44%が実際の支払額が当初の予算を上回ったと回答した。支払額が予算を上回った顧客のセールス満足度スコアは、予算内に収まったと回答した顧客と比較して平均67ポイント低かった。しかし、セールス担当者が車の装備やその価値を丁寧に説明すれば問題は少なくなる。

新車購入における販売店対応が期待以上だった顧客は、有料のアフターサービスを同じ販売店で受ける意向が高いことがわかった。新車購入時の経験が期待以上だった顧客の61%が、有料のアフターサービスを必ず同じ販売店で受けるとしている。それに対し単に期待が満たされただけの顧客では、その割合は37%だった。

\* 当報道用資料は米国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。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](http://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。

<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、2007 年の売上高は 68 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://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 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

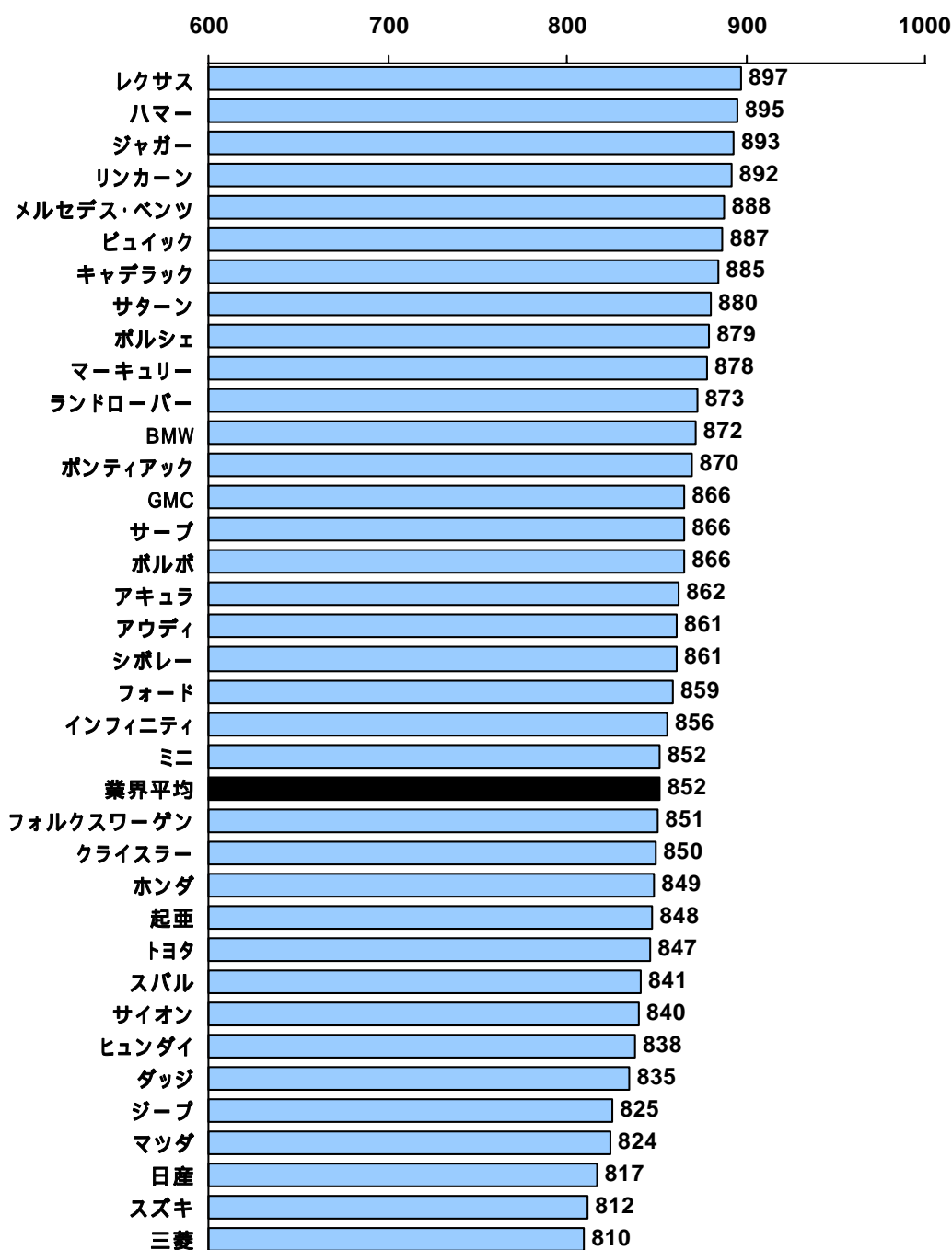
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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年米国自動車セールス満足度(SSI) 調査<sup>SM</sup>

## セールス満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) いすゞ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年米国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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年米国自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。