

Press Release

報道用資料

2008年11月26日

カーナビ/カーオーディオメーカーに対するカー用品店の満足度、 パイオニアが4年連続第1位

2008年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/オーディオ編

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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ）は、2008年日本カー用品店満足度調査カーナビ/カーオーディオ編（Auto Parts and Service Store Satisfaction Index Study-Navi/Audio、略称 APSI-Navi/Audio）の結果を発表した。

当調査はカーナビ/カーオーディオのメーカーに対するカー用品店の満足度を測定するもので、今年で4回目の実施となる。全国大手カー用品店1,179店の店長もしくはタイヤ販売責任者に対して2008年9月に郵送調査を実施し、313店舗から回答を得た。

カーナビ/カーオーディオメーカーに対する総合的な満足度は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影響度の高い順に「セールスマン（34%）」、「販売促進サポート（26%）」、「アフターサービス・技術サービス（20%）」、「発注・納品（8%）」、「商品性（7%）」、「広告宣伝（5%）」となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対するカー用品店の評価を基に総合満足度スコアを1,000ポイント満点で算出している。＜参考：4ページの円グラフ＞

◆「販売促進サポート」ファクターの満足度が改善し、「発注・納品」が低下◆

カー用品店のカーナビ/カーオーディオメーカーに対する総合満足度は業界全体で678ポイントだった。前年と比べると、総合満足度に対する影響度の高い「セールスマン」、「販売促進サポート」、「アフターサービス・技術サービス」ファクターの評価が上がったが、「発注・納品」、「商品性」、「広告宣伝」の評価が低下したために2ポイントの上昇にとどまった。メーカー別総合満足度ランキングでは、パイオニアが780ポイントで4年連続第1位となった。パイオニアは、全てのファクターで最も高い評価を得ている。

第2位はパナソニック（725ポイント）で、全てのファクターでパイオニアに次ぐ評価である。パナソニックは、総合満足度が2年連続で上昇した。第3位の富士通テン（696ポイント）までが業界平均以上の評価であった。以下、クラリオン（656ポイント）、アルパイン（649ポイント）、ケンウッド（645ポイント）、サンヨー（597ポイント）と続く。第4位のクラリオンは前年の第5位から順位を1つ上げた。＜参考：3ページのランキング表＞

業界全体で「セールスマン」、「販売促進サポート」、「アフターサービス・技術サービス」ファクターの満足度が前年から改善した。中でも「販売促進サポート」は、ランキング対象7社中、6社で満足度が上がった。

また、「発注・納品」ファクターの満足度が業界全体で前年から9ポイント低下した。発注から納品までの時間が長くなったことが満足度低下の一因である。発注から納品までにかかる時間は、前年と比べて「24時間以内」の割合が下がっている。

◆売りの現場では販売員への負荷が増大◆

この調査ではカー用品店の意識を聴取している。カー用品店では、来店顧客は従来通り商品機能を重視する一方で前年から商品価格差の根拠に対する意識が高くなり、機種やブランドの指名買いが減っていると意識している。これは、商品選択に迷う来店顧客のニーズを把握し、商品メリットを伝える技術が今まで以上に店舗販売員に求められることを意味する。市場では商品が多様化している。販売員は来店顧客に的を射た推奨をするために次々と進化する商品を理解していかなければならない。市販カーナビ、カーオーディオ各社は、カー用品店に対して自社商品の取引量の増加のみに注力するのではなく、カー用品店が来店顧客の商品選択を効果的に手助けするためのメーカー支援策が求められている。

*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 まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&ブアーズ、マグローヒル・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
クライアント・サービス・グループ 内田

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8151

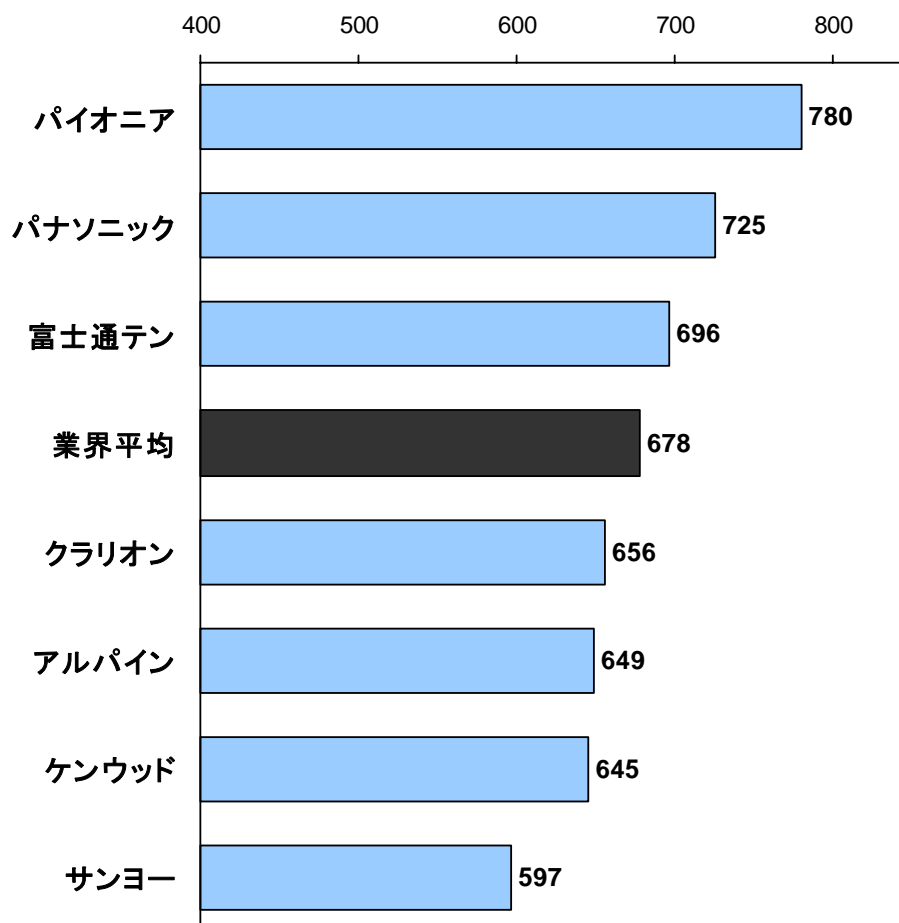
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2008年日本カー用品店満足度調査 カーナビ/カーオーディオ編(APSI-Navi/ Audio)SM

総合APSIスコアランキング
(1,000ポイント満点)



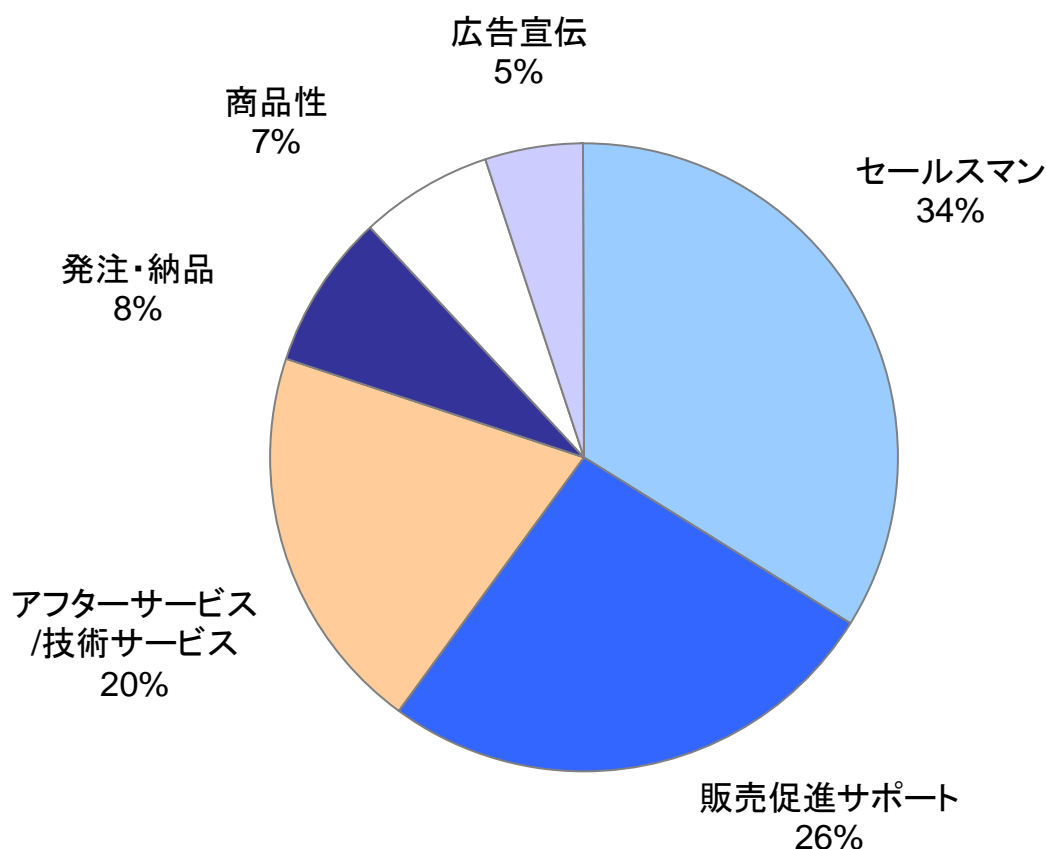
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本カー用品店満足度調査SM

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 2008年日本カー用品店満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック
2008年日本カー用品店満足度調査
カーナビ/カーオーディオ編 (APSI-Navi/ Audio)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 2008年日本カー用品店満足度調査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 2008年日本カー用品店満足度調査SM) を明記してください。