

## Press Release

報道用資料

2008年11月20日

### 国内の大型トラック(営業用・カーゴ系)の顧客満足度調査で、日産ディーゼルの第1位

#### 2008年日本大型トラック顧客満足度調査

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、2008年日本大型トラック顧客満足度調査の結果を発表した。

この調査は、全国のトラック貨物輸送事業者（緑ナンバー）の経営者を含む車両購入決定権者を対象に、各事業者が保有する大型トラックのメーカー（含販売店）に対する総合的な顧客満足度を測定するものである。4回目となる今年（2008年7月から8月にかけて）郵送調査を実施し、1,782の事業者から回答を得た。なお、1事業者につき最大2メーカーまで評価してもらうため、実際の回答は2,849件となっている。

大型トラックに関する総合的な顧客満足度に影響を与えるのは4つのファクターで、それらは総合満足度に対する影響度順に「アフターサービス」（48%）、「営業対応」（22%）、「コスト」\*（16%）、「商品」（14%）となっている（カッコ内は影響度）。各ファクターにおける合計62の詳細項目に対する顧客の評価をもとに総合満足度スコアを1000点満点で算出している。

\*車両購入価格、燃料油脂代、部品修理代、車両処分費用など

#### ◆日産ディーゼルの全てのファクターで満足度が改善◆

今年の総合満足度の業界平均スコアは611ポイントで、昨年と同水準であった。ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった4ブランドのうち、日産ディーゼルの第1位となった。総合満足度スコアは昨年から6ポイントと改善し、615ポイントを獲得している。また、日産ディーゼルの満足度評価は全ファクターで昨年より改善しており、特に「アフターサービス」、「営業対応」、「コスト」ファクターではランキング対象ブランド中、最も高い評価を得ている。第2位には614ポイントで日野が入った。日野は過去3年間の調査結果で「商品」ファクターの満足度で継続して最も高い評価を得ている。第3位以下は順に、いすゞ（612ポイント）、三菱ふそう（609ポイント）だった。

#### ◆中長距離輸送事業者の満足度改善が課題◆

トラック貨物輸送事業者を運行形態別に2つに分けた場合、地場輸送事業者よりも中長距離輸送事業者の満足度は低いことがわかった。さらに細かく見ると、地場輸送事業者と比べて中長距離輸送事業者の「アフターサービス」における満足度の差が最も大きく、特に「1回で車両が希望通りに直ること」に対する満足度が低い。

また、「故障が1回の修理で直らずに何度も修理をした」と回答した割合は、地場輸送事業者では57%であるのに対し、中長距離輸送事業者は66%と高く、故障の再修理経験が多いことが満足度低下に繋がっていると考えられる。

ただし、再修理が発生した場合においても、その後の電話・訪問によるアフターフォローを受けている事業者の満足度は高い。中長距離輸送事業者の中で、再修理経験者へのアフターフォロー実施率は50%であり、さらに実施率を上げる余地は大きい。また、実施の適切なタイミングは2週間以内であることがわかった。

中長距離輸送事業者の満足度を向上するためには、再修理の発生を抑えていくことに加え、再修理が発生した場合に、修理後のアフターフォローをきちんと怠らないようにすることも重要である。

<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](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、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](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

クライアント・サービス グループ

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： 03-4550-8152

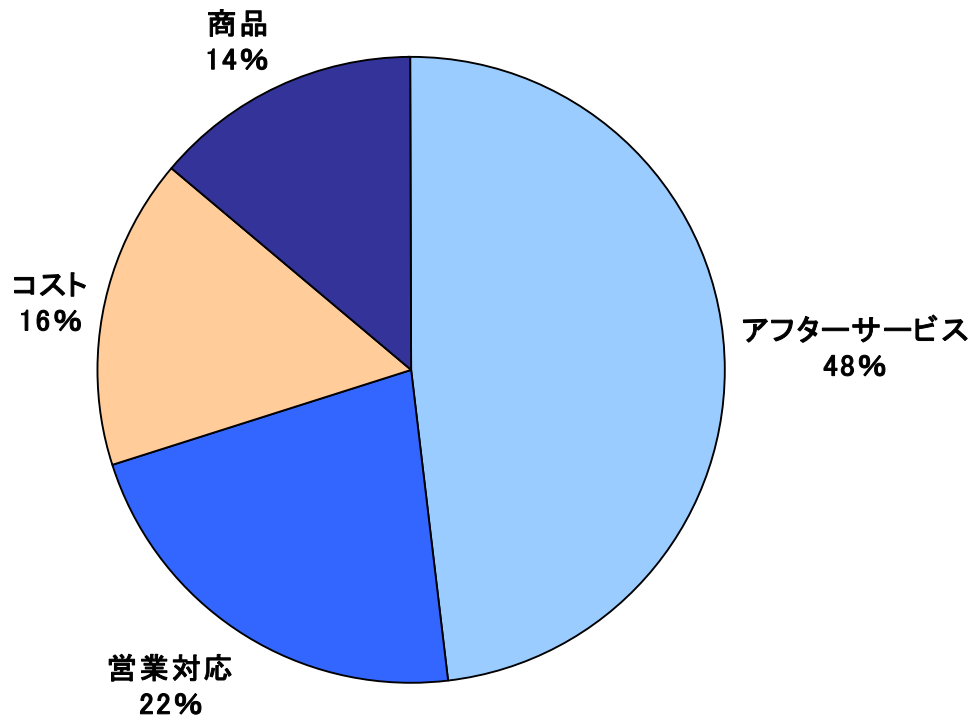
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



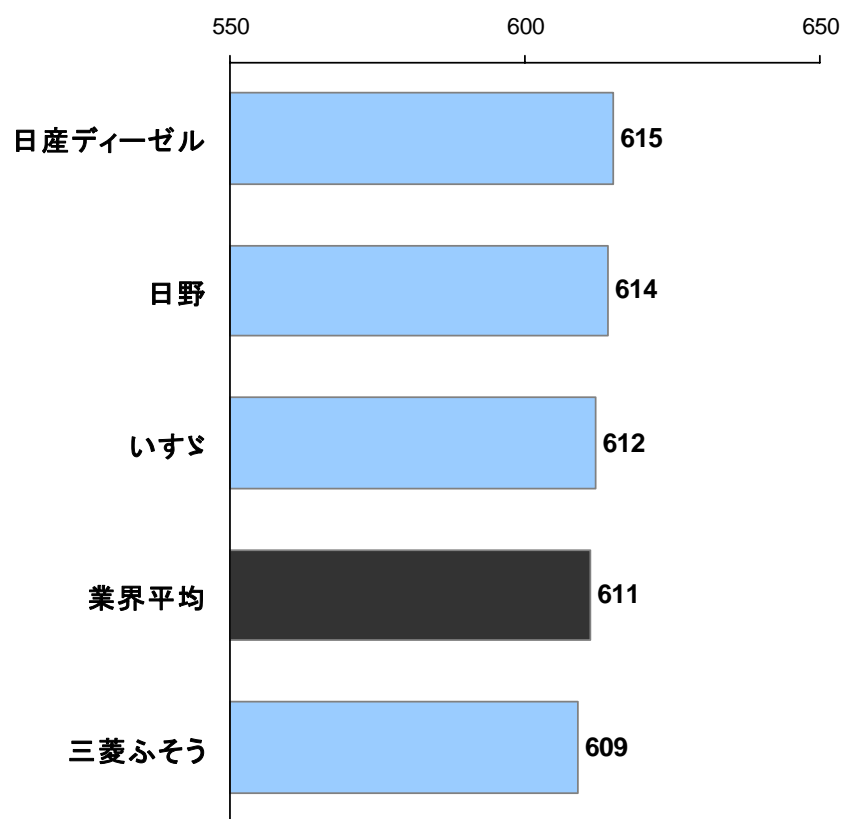
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング



注) ベンツ、スカニア、ボルボ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 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<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 2008年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。