

Press Release

報道用資料

2008年8月29日

サービスステーション(ガソリンスタンド)の顧客満足度、フルは JOMO、セルフは Mobil がそれぞれ第1位

2008年日本サービスステーション顧客満足度調査

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年日本サービスステーション顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の自動車保有世帯に対し、その世帯でサービスステーションを最もよく利用する18歳以上の男女を対象に、主に利用するサービスステーションでの経験や満足度を調べるものである。今年5月に郵送調査を実施し、フルサービスでは5,425名、セルフサービスでは6,986名の合計12,411名から回答を得た。

当調査では、フルとセルフの各サービスの形態や利用者特性の違いに着目し、各々の顧客満足度を構成するファクターを以下のように定義している（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。フルサービスおよびセルフサービスの顧客満足度は、これらのファクターにおける複数の詳細項目についての評価を基に、総合的な満足度スコア（1,000点満点）を算出している。

フルサービス：「フルサービスオペレーション」^{注1}（27%）、「スタッフ」（26%）、「店舗施設」（18%）、「精算・支払い」（15%）、「商品・サービス」（15%）

セルフサービス：「セルフサービスオペレーション」^{注2}（41%）、「店舗施設」（18%）、「精算・支払い」（18%）、「スタッフ」（12%）、「商品・サービス」（12%）

注1：給油後の道路への誘導、窓拭きや灰皿交換など、フルサービス固有の評価項目で構成。

注2：安全な給油への配慮、給油機の清潔さなど、セルフサービス固有の評価項目で構成。

フルサービスの顧客満足度ランキングでは、JOMOが611ポイントで第1位となった。JOMOは「店舗施設」と「精算・支払い」でトップ評価を獲得し、昨年のランキング（5位）から大きく躍進した。第2位のCOSMO（610ポイント）は「フルサービスオペレーション」と「スタッフ」でトップ評価を得ている。第3位には、「スタッフ」を除く全ファクターで業界平均以上のスコアを得たMobil（609ポイント）が入った。

セルフサービスでは、Mobil（622ポイント）が第1位にランクインした。Mobilは「セルフサービスオペレーション」と「商品・サービス」で業界トップの評価を得ている。「商品・サービス」でMobilと並んでトップ評価となったEssoは、総合評価621ポイントで第2位に入った。第3位のKYGNUS（619ポイント）は、「スタッフ」の評価が業界最高水準となり、総合ランクは昨年の10位から大幅に向上した。

◆ガソリン高を背景に、消費者に「チェーン固定化」の動き◆

昨年から今年にかけて、利用者の間では特定のサービスステーションを集中的に利用する、または2箇所以上を併用する場合でも同じチェーンで統一する者がフルサービスで69%から76%、セルフサービスでも65%から73%といずれも増加しており、「利用チェーンの固定化」の動きが強くなっている。これら利用チェーン固定者や、

クレジットカード会員やプリペイドカード会員などのチェーン会員では、サービスステーションの利用理由の中で「割引やポイントサービスなどが充実している」を挙げる者の割合が増えており、ガソリン高を背景にしたコスト意識の高まりが強く現れてきている。

このような消費者の利用行動の変化に応じ、事業者にとっては、既存のチェーン会員に対する会員の便宜・特典向上、また非会員に対しては会員入会のメリットを訴求しチェーン会員への取り込みを図るなどによって、顧客を自社に囲い込むことがより重要となるだろう。

*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 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

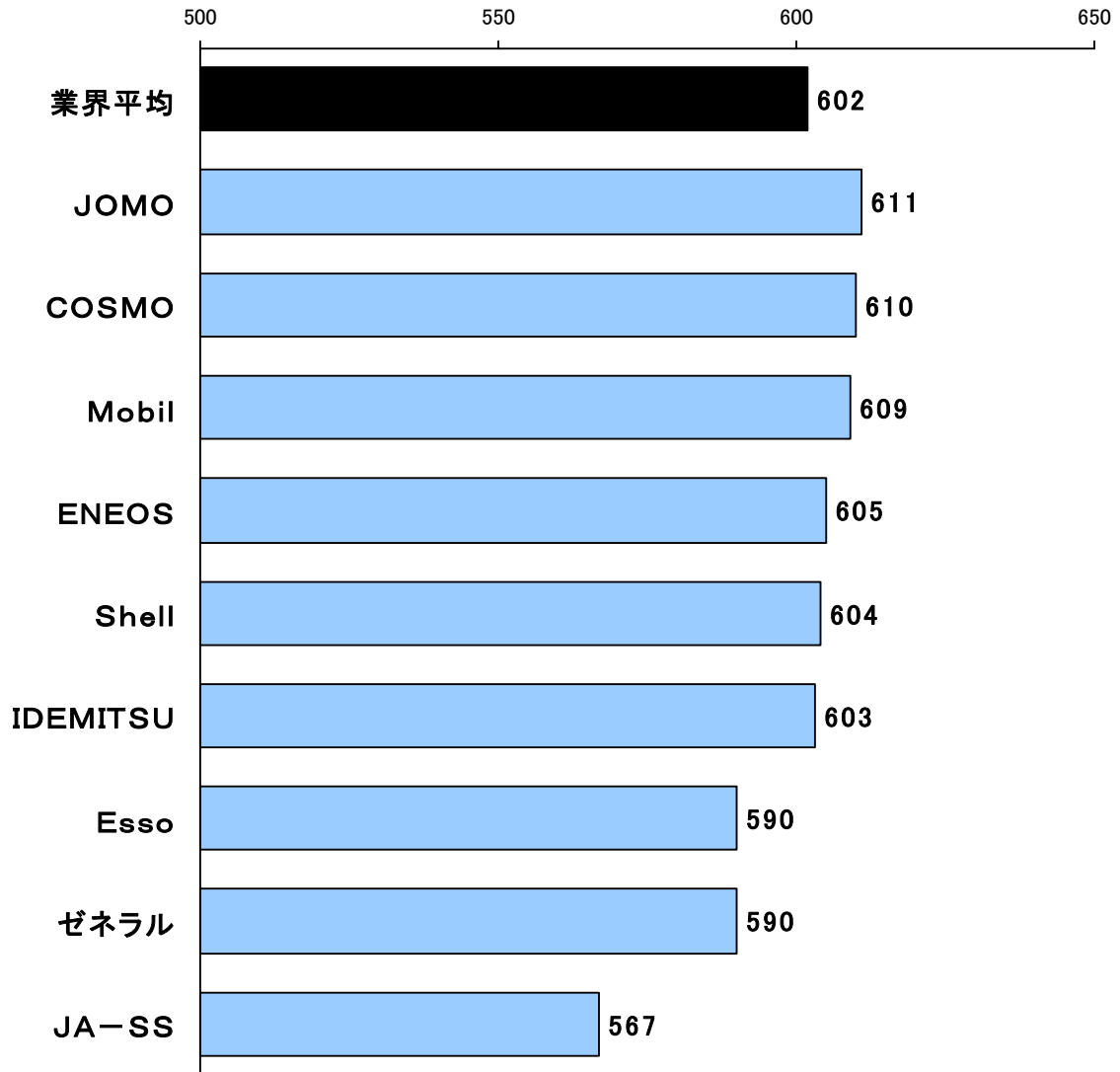
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

フルサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) KYGNUS、STORK、Taiyo、MITSUI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。

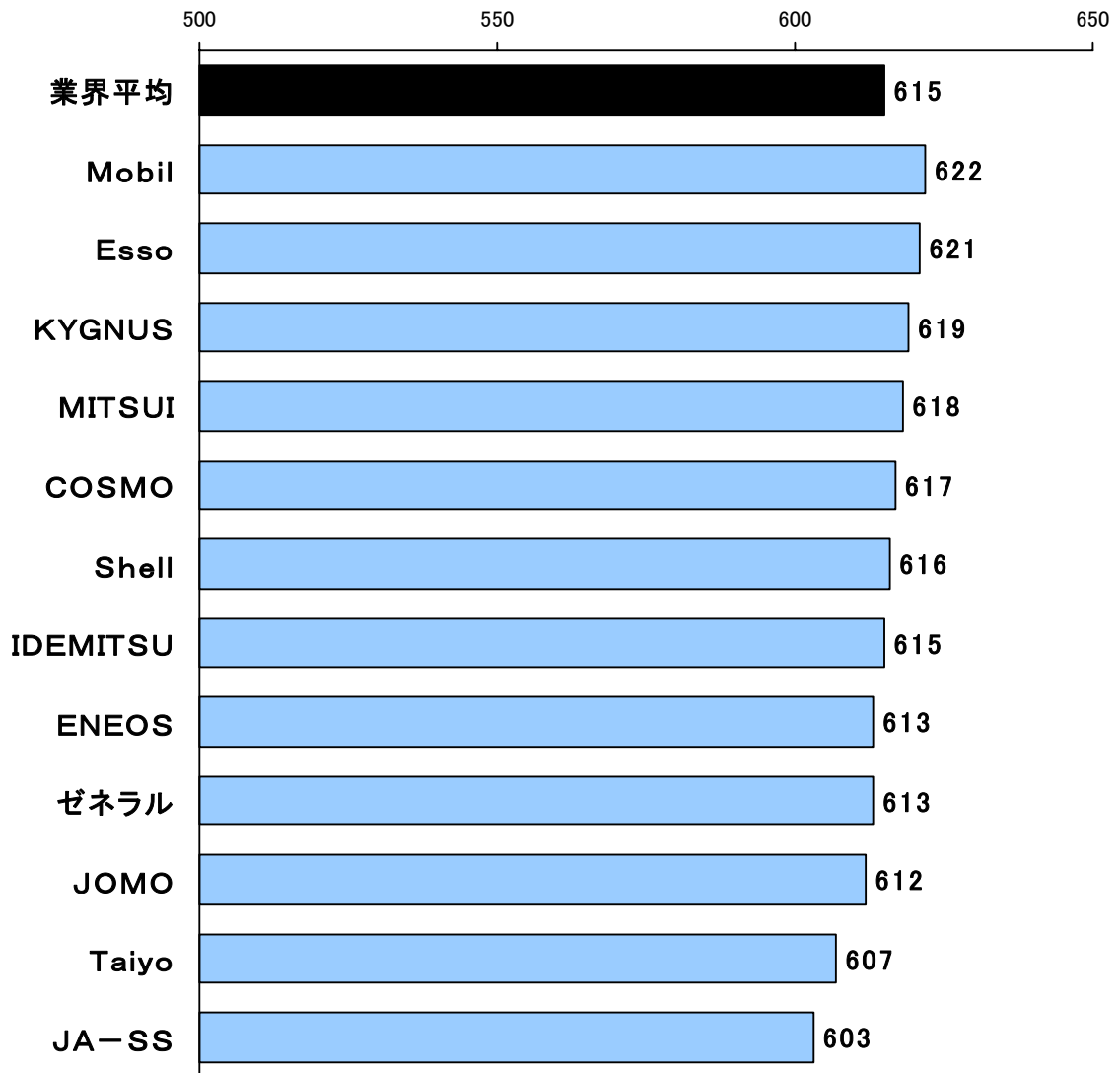
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

セルフサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) STORK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。

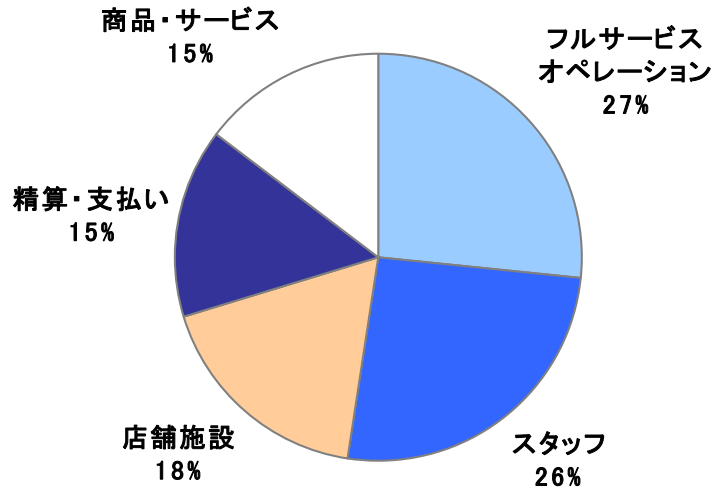
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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。

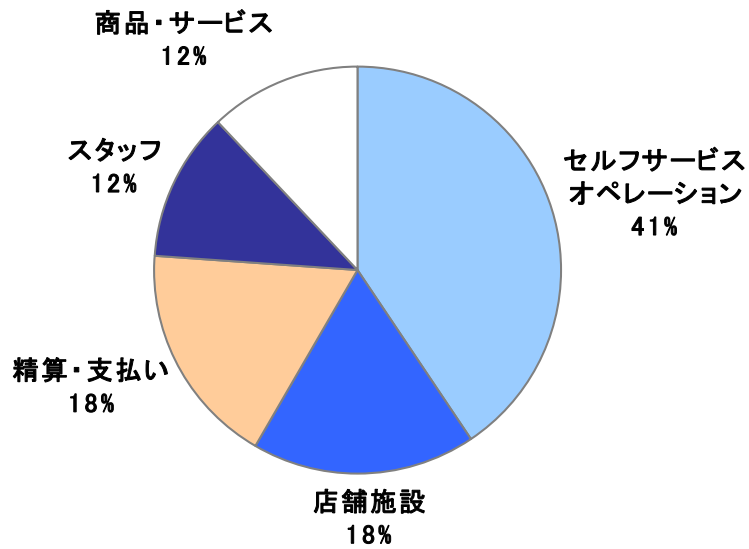
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

顧客満足度を構成するファクター フルサービス



セルフサービス



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年日本サービスステーション顧客満足度調査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 2008年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。