

Press Release

報道用資料

2008年11月28日

トヨタが14年連続でディーラー満足度首位

2008年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)

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年日本自動車ディーラー満足度調査（Dealer Attitude Study、略称 DAS）の結果を発表した。

当調査は、ディーラー経営者の自動車メーカーやインポーターに対する満足度評価および自動車販売ビジネスに関する意識や考え方を把握することを目的として、1995年より実施している。14回目となる今年は、2008年7月から9月にかけて郵送調査を実施した。全国のディーラー経営者405人から回答を得たが、複数の販売組織を経営している場合はそのすべてについて評価を得ており、実際の回答数は504件となっている。

当調査では総合的な満足度を、総合満足度に影響を与える8つのファクターの詳細評価項目に関するディーラーの評価をもとに算出している。8つのファクターは「商品力」（31%）、「ディーラーへの対応」（21%）、「販売促進サポート」（13%）、「サービスロードマンの対応」（12%）、「保証制度」（6%）、「販売ロードマンの対応」（6%）、「新車発注」（6%）、「部品供給」（5%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

◆ホンダのディーラー満足度が改善◆

メーカー/インポーターに対するディーラー満足度の今年の業界平均スコア*は100ポイントで、昨年より3ポイント上昇した。総合満足度に影響を与える8つのファクター全てで満足度が昨年平均を上回った。中でも「サービスロードマンの対応」と「販売ロードマンの対応」ではここ5年間で最も高い満足度となっている。

*調査内容の改訂を行った2000年の業界平均スコアを100とする。

メーカー別ランキングではトヨタ（114ポイント）がトップとなった。「ディーラーへの対応」「サービスロードマンの対応」「部品供給」で昨年より評価が上昇した。同社は当調査が始まった1995年より14年連続で首位を維持している。第2位はマツダ（105ポイント）、第3位はホンダ（100ポイント）で、以上の3メーカーが業界平均スコアを上回った。第4位に日産（99ポイント）、第5位に三菱（87ポイント）がランキングされている。

3位にランキングされたホンダは、2006年から始まったホンダカーズへのチャネル統合以降、ディーラー満足度が業界平均スコアを下回っていた。今年の調査では、チャネル統合前の2005年のディーラー満足度水準（102ポイント）には達していないものの、昨年より8ポイント上昇した。「商品力」と「ディーラーへの対応」で10ポイント以上満足度が上昇しており、新商品の投入やホンダ・ディーラーに対するメーカーの支援活動に対して、ディーラーが評価している。

◆認定中古車制度の利用率が低下◆

自動車販売店業界における自社の収益性に対する満足評価（「満足」あるいは「やや満足」と答えたディーラーの割合（%））をみると、現在の収益性に対する評価は30%と昨年より2ポイント上昇したものの、この10年間では2番目に低い水準である。また、5年後の収益性に対する評価は32%と2001年から低下傾向にあり、依然として厳しい市場環境が続いている。

今年の調査では、メーカー／インポーターの認定中古車制度に対するディーラーの意識について 2005 年調査結果との比較を行っている。認定中古車制度の利用率は 51%で、2005 年から 19 ポイント低下した。輸入車系列ディーラーでは 87%が認定中古車制度を利用しており、2005 年から高い利用率を保っている。一方の国産車系列ディーラーの利用率は 36%で 2005 年から 26 ポイントの低下となった。

国産車系列における中規模ディーラー（従業員数 99 人以下）の認定中古車利用率は 23%で、大規模ディーラー（従業員数 100 人以上）の 50%より低くなっている。また、中規模ディーラーでは大規模ディーラーに比べ、認定中古車制度が「大変役立っている」という回答が少なく、役立っている理由に「一台当たり販売利益の向上」を挙げたディーラーも少なかった。認定中古車制度は、店舗施設など設備への初期投資に加え、車両の仕入れ、整備、修理や保証などのコストが大きな負担となることが多い。中規模ディーラーでは認定中古車制度による収益面でのメリットを享受できていないことが利用率の低下の要因と推察される。認定中古車は購入した顧客の満足評価が高く、今後もディーラーの中古車ビジネスにとっての柱と位置づけられる。メーカーやインポーターは、ディーラー収益の視点で継続的な制度の見直しや支援が求められると考えられる。

*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

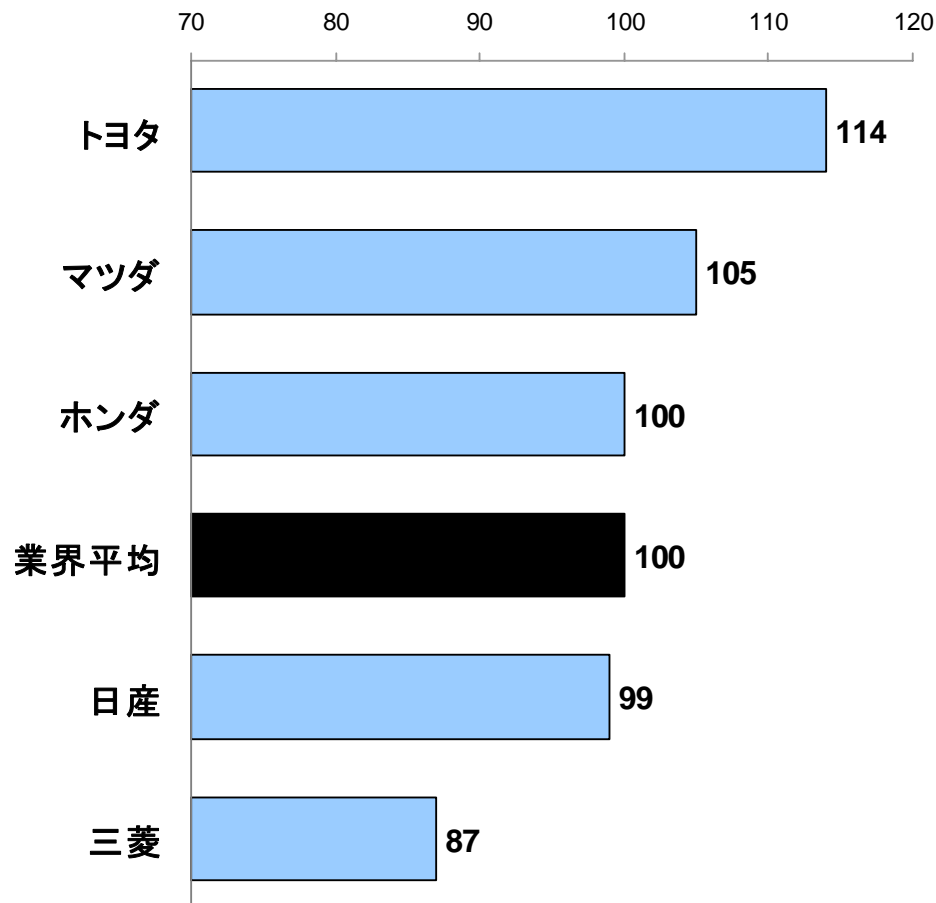
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

メーカー別ランキング



注) BMW、メルセデス・ベンツ、フォルクスワーゲン、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。

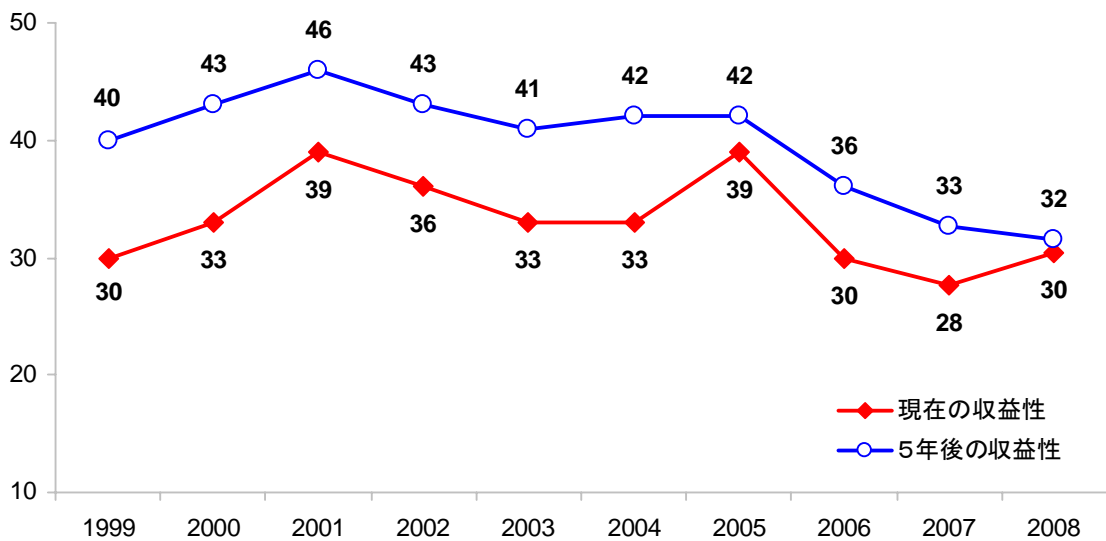
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車ディーラー満足度調査SM

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年日本自動車ディーラー満足度調査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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移
(「満足」および「やや満足」と回答した割合：%)
— 業界平均 —



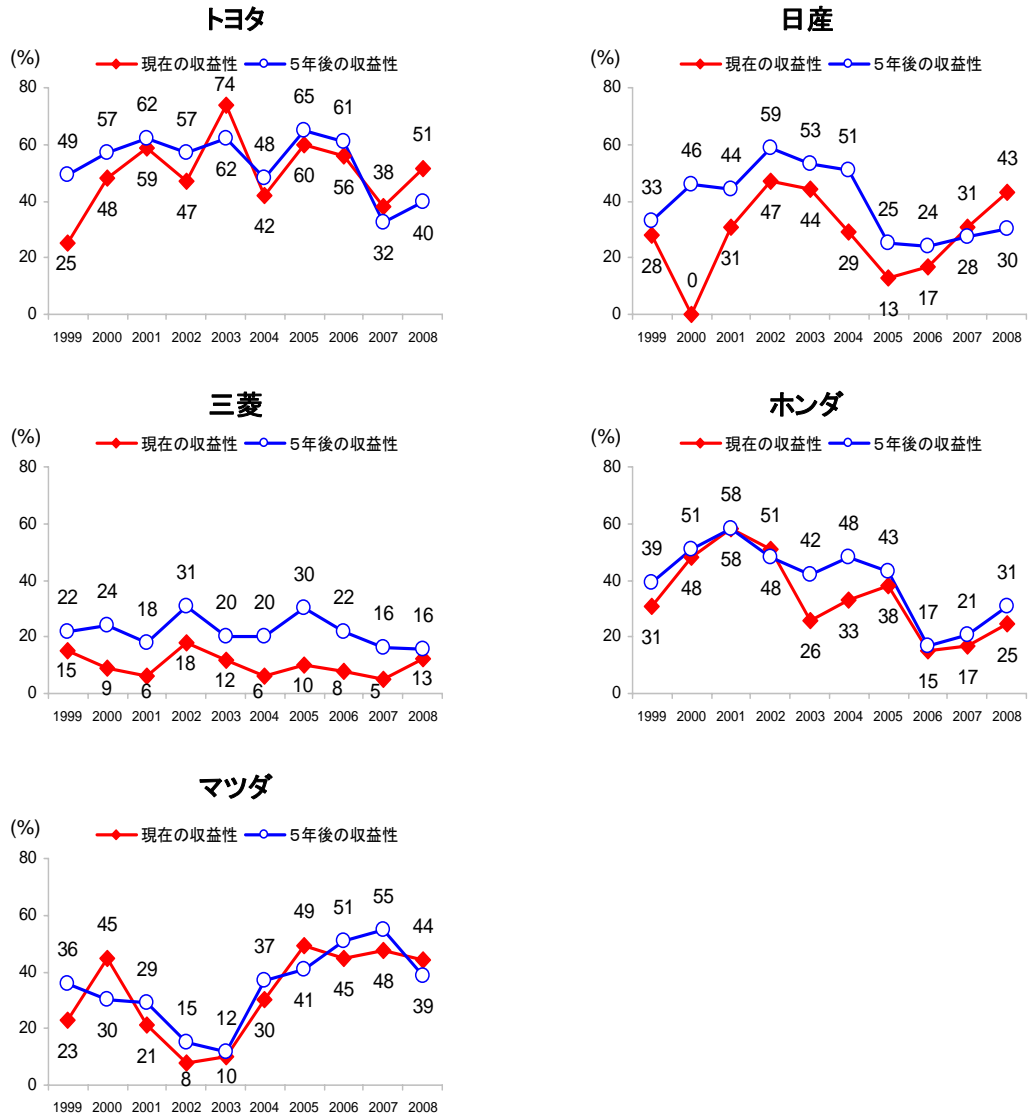
出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車ディーラー満足度調査SM

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年日本自動車ディーラー満足度調査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年日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)SM

現在および5年後の収益性に対する満足度の時系列推移 (「満足」および「やや満足」と回答した割合：%) — メーカー別 —



出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車ディーラー満足度調査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年日本自動車ディーラー満足度調査SM) を明記してください。