

## Press Release

報道用資料

2008年9月25日

### 自動車セールス満足度、レクサスが首位

#### 2008年日本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、2008年日本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、乗用車を新車で購入した際の販売店の対応に関する顧客満足度を総合的に分析するもので、自動車メーカーおよび販売業界の現状と、それに対する顧客の満足度を把握するための指標となる。7回目の今年は、調査設計の改訂を行い、調査対象者に軽自動車顧客を加え、調査項目についても大幅に刷新した。調査は、新車購入後2～8ヶ月が経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有者を対象に2008年5月から6月にかけて郵送調査を実施し、8,252人から回答を得た。

販売店の総合的なセールス満足度に影響を与えるのは5つのファクターで、それらは「セールス担当者」（46%）、「購入条件」（19%）、「営業体制」（18%）、「店舗施設」（10%）、「商品展示」（7%）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評価を基に、総合満足度を算出している。

#### ◆輸入車顧客は満足度が高い◆

総合的なセールス満足度（以下、総合満足度）の業界平均スコアは1000点満点で594ポイントとなった。総合満足度スコアを国産登録車、輸入車、軽自動車の3分類で見ると、輸入車が最も高く630ポイント、次いで国産登録車（598ポイント）、軽自動車（579ポイント）となり、輸入車顧客の満足度が高い水準となっている。輸入車について、総合満足度を構成する5つのファクターの満足度をみると、全てのファクターのスコアが業界平均を上回っている。なかでも「商品展示」が業界平均を最も大きく上回り（+71ポイント）、総合満足度への影響度が高い「セールス担当者」についても、業界平均を36ポイント上回っている。「セールス担当者」の詳細な評価項目では、商品知識、接客マナー、商談プロセス全般を通じた商品説明のわかりやすさ、などの評価が特に高い。

ブランド別総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった12ブランドの中でレクサスが第1位となった。総合満足度スコアは730ポイントで、業界平均（594ポイント）を136ポイント上回っている。レクサスは総合満足度を構成する全てのファクターにおいても、ランキング対象ブランド内で最も高いスコアを獲得しており、なかでも「店舗施設」や「商品展示」の評価が業界平均を大幅に上回っている。

第2位はBMW（657ポイント）、第3位はフォルクスワーゲン（630ポイント）、第4位はメルセデス・ベンツ（622ポイント）となり、第2位から4位までを輸入車ブランドが占めた。第2位のBMWは、全てのファクターでレクサスに次ぐスコアを獲得しており、なかでも「商品展示」が業界平均を最も大きく上回っている。

第5位にはホンダ、日産（600ポイント）が並び、第7位はスバル（599ポイント）、第8位はマツダ（598ポイント）、第9位はトヨタ（597ポイント）と続いた。これらの5ブランドは、ほぼ同じ満足度水準となっている。

## ◆納車時の対応が満足度を左右する◆

成熟化が進んだ自動車業界では、商品／サービスなどあらゆる面において他社との差別化が年々難しくなっている。販売店においても、商談から納車までのプロセスを確実にこなすだけでは顧客の満足度が高まらず、対応の質が問われるようになってきた。本調査で販売店対応と満足度の関係をみたところ、特に納車時の説明を顧客が納得／理解できるまで実施した場合に満足度が高まる傾向にあることが明らかとなった。

納車時の説明では、車の操作方法、取扱説明書の内容といった車の使用にあたり必要となる項目と、納車後の点検、保証、サービス担当者、緊急時の対処方法といった車の維持／保有に関わる項目を聴取している。各項目の説明状況と満足度の関係をみると、「丁寧に説明があった」と顧客が感じた場合に総合満足度は向上し、なかでも「緊急時の対処方法」、「購入後のサービス担当者」について「丁寧に説明があった」場合の総合満足度は、業界平均を80ポイント以上上回った。満足度の高いブランドではこれらの説明実施率が高い傾向にあるものの、本調査で聴取した全ての項目で「丁寧に」説明があった割合は業界全体で23%に留まっている。各ブランドにおける納車対応の実施状況には大きな改善の余地があるといえる。

一般に納車プロセスは顧客の気持ちとセールス担当者の気持ちの乖離が大きくなるプロセスと考えられる。顧客にとって、新車が自分の手元に来る納車の日には“心待ちにした日”であり、最もうれしい瞬間である。これに対し、セールス担当者は新車の契約（受注）の 때가最も気持ちが高揚する瞬間であり、納車の際は他の商談に意識が向いていることが多いのではないだろうか。この結果は、納車時の顧客の気持ちにセールス担当者がきちんとした納車説明で応える必要があることを示しており、今後の生涯顧客化に向けた好スタートを切るためにも現場での対応改善が望まれる。

\*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](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

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

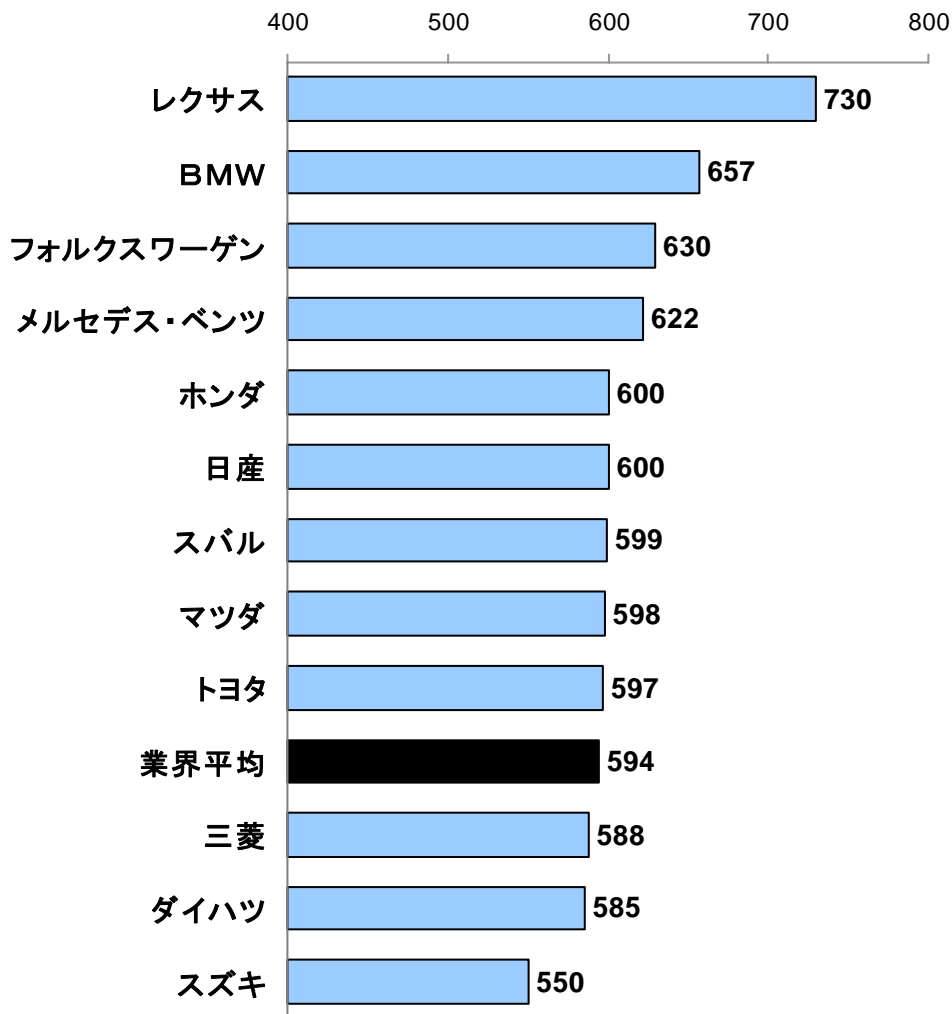
e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

ブランド別ランキング  
(1,000ポイント満点)



注) アウディ、ミニ、プジョー、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。

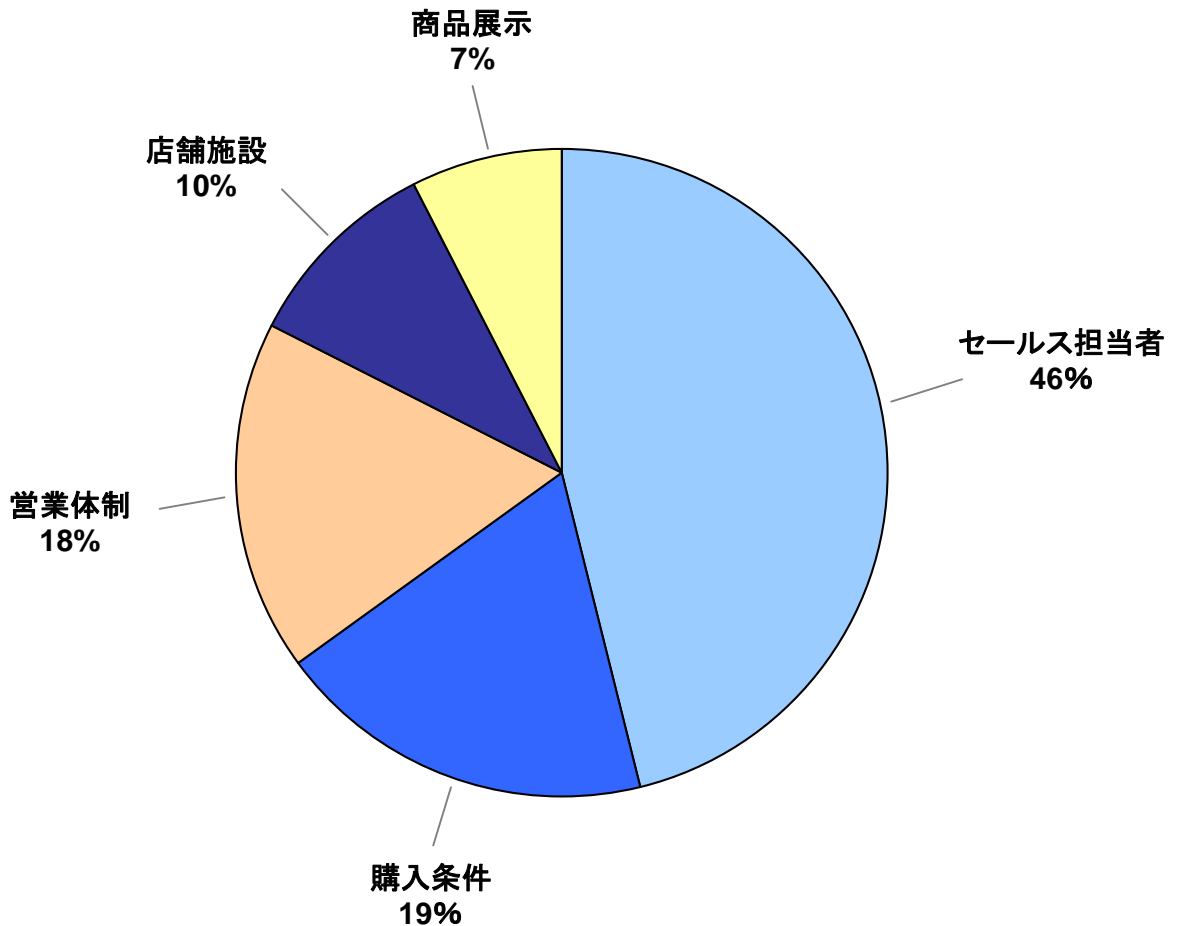
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

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 2008年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本自動車セールス満足度(SSSI)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 2008年日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。