

Press Release

報道用資料

2008年10月30日

国内の営業用小型トラックの顧客満足度調査で、日産ディーゼルが第1位

2008年日本小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年日本小型トラック顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、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小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。3回目となる今年には2008年7月から8月にかけて郵送調査を実施し1,624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ったため、実際の回答は2,441件となっている。

小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」（49%）、「営業対応」（27%）、「コスト」*（13%）、「商品」（11%）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

◆日野は営業対応の評価が大幅に改善◆

今年の総合満足度の業界平均スコアは1000点満点で昨年から2ポイント上昇し621ポイントとなった。ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった6ブランドのうち、日産ディーゼルが第1位となった。総合満足度スコアは昨年から27ポイントと大幅に上昇し、636ポイントを獲得している。全ファクターで昨年から大幅に改善しており、特に「アフターサービス」と「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627ポイントで日野が入った。昨年からは、特に「営業対応」の満足度が上昇しており、「営業対応」と「商品」でランキング対象ブランド中、最も高い評価を得ている。第3位以下は順に、トヨタ（624ポイント）、いすゞ（621ポイント）、三菱ふそう（617ポイント）、日産（615ポイント）だった。

◆燃費の満足度向上には、省燃費に関する講習会への参加やテレマティクスの導入促進も有効◆

「燃費」に対する満足度が全満足評価項目の中で昨年から最も低下しており、特に小規模、大規模事業者で低下している。業界全体では購入車両の年式が新しいほど燃費に対する評価が高い傾向にあり、燃費性能が向上した最新車両への代替促進は満足度向上に繋がりやすいといえるが、現在の厳しい経営環境にあるトラック事業者への代替促進は容易ではない。

一方、省燃費や安全運転の講習会に参加した顧客や、テレマティクスを導入した顧客の燃費に対する満足度が高くなっており、省燃費に繋がる情報提供や支援システムの導入促進は燃費に関する評価を高める有効なアプローチといえる。しかし、業界全体で見るとその参加・導入率は低く、省燃費や安全運転のための講習会は参加済みが18%、テレマティクスは導入済みが7%に留まっているが、関心はあると答えた人はそれぞれ約半数を占めており、今後も参加・導入を促進できる余地は大きい。

販売台数が低迷し、今後も大幅な拡大が望めないトラック市場においてメーカー各社が生き残りを図っていくためには、高性能、省燃費の商品開発はもとより、顧客の立場にたった積極的な提案や支援活動を強化することで、顧客満足度を一層高める必要があるといえよう。

* J.D. パワーが結果を発表する調査は全て 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。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 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。

<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&プアーズ、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

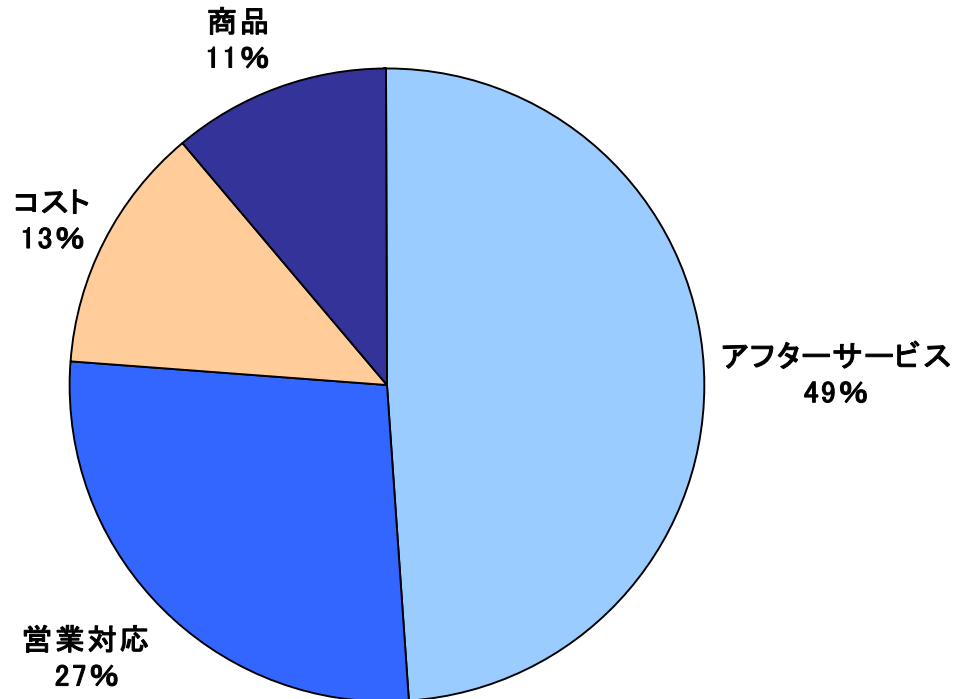
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）
電 話： 03-4550-8060
F A X： 03-4550-8152
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本小型トラック顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



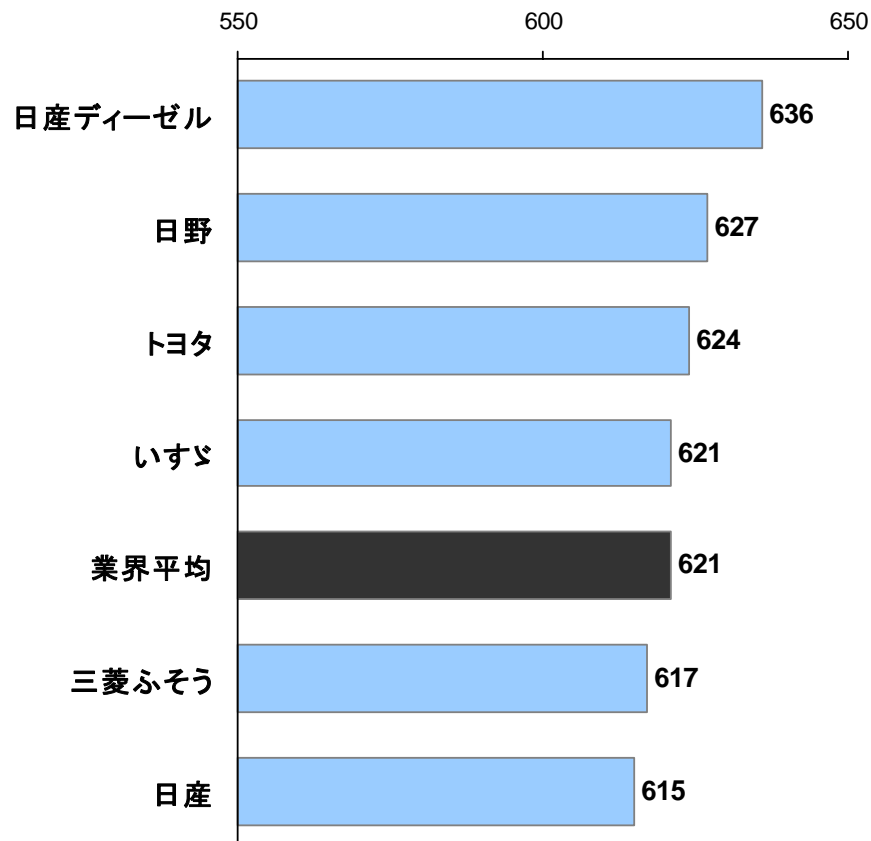
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本小型トラック顧客満足度調査SM

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年日本小型トラック顧客満足度調査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年日本小型トラック顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング



注) マツダ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年日本小型トラック顧客満足度調査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年日本小型トラック顧客満足度調査SM) を明記してください。