

Press Release

報道用資料

2008年5月15日

英国の自動車顧客満足度、トヨタ・プリウスが2年連続でトップ

2008年英国自動車顧客満足度(CSI)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年英国自動車顧客満足度（Customer Satisfaction Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。当調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックの本社、J.D. パワー・アンド・アソシエイツの欧州事務所（在英国）が英国自動車雑誌『ホワットカー？（What Car?）』と合同で実施したものである。

15回目となる今年は、2005年9月から2006年8月の間に英国で新車を購入し平均2年が経過した消費者を対象に、2007年11月から2008年1月にかけて郵送調査を実施し、16,000人以上から回答を得た。28ブランド・100モデルが調査に含まれている。

総合的な顧客満足度は4つのファクターにおける77の詳細項目に対する顧客の評価を基に算出されている。4つのファクターは次の通りである（カッコ内は総合満足度に対する重要度）。＜参考：5ページの円グラフ＞

- * 車の品質と信頼性（30%）
- * 車の魅力（28%）—性能、デザイン、快適性、機能など
- * アフターサービス（22%）
- * 維持費（19%）—燃費、保険、点検整備／修理費用など

◆ブランド別ランキングでは、レクサスが8年連続トップ◆

今年の顧客満足度のセグメント別ランキングは、次の通りの結果となった。＜参考：4ページのランキング表＞

ベーシックカー・セグメント： トヨタ・アイゴ
 スモールカー・セグメント： ホンダ・ジャズ
 ローワーマディアムカー・セグメント： シュコダ・オクタビア
 アッパーミディアムカー・セグメント： トヨタ・プリウス
 エグゼクティブ/ラグジュアリーカー・セグメント： ジャガー・Sタイプ
 MPVセグメント： ホンダ FR-V
 SUVセグメント： ホンダ CR-V

上記のトップ・モデルの中で、スコアが最も高かったのはトヨタ・プリウスだった（1,000ポイント満点中901ポイント）。プリウスは4つのファクターの中で特に「車の品質と信頼性」で評価が高かった。

『ホワットカー？』誌は、「プリウスは環境に優しい車として既に象徴的な地位にあるが、今では信頼性や顧客満足度の点でも認められている。環境に優しく価格が手頃な上、信頼性も高く、消費者が新車購入の際に最も気にする点をカバーしている」と述べている。

また、セグメント別ランキングで複数のセグメントで第1位となったのは、ホンダ（3セグメント）とトヨタ（2セグメント）だった。

一方、ブランド別ランキングでは、レクサスが 866 ポイントで 8 年連続第 1 位となった。4 つのファクターのうち、特に「車の品質と信頼性」、「アフターサービス」、「車の魅力」で今年も評価が高かった。以下、第 5 位まで、シュコダ (846 ポイント)、ホンダ (844 ポイント)、トヨタ (836 ポイント)、ジャガー (833 ポイント) の順でランクされた。〈参考：3 ページのランキング表〉

今年の結果について、J.D. パワー・アンド・アソシエイツのシニア・リサーチ・マネージャー、マーティン・ヴォルクは、「セグメント別ランキングでは、ホンダが 3 セグメントと最も多くのセグメントでトップに立った。さらにホンダは 2 セグメントで 3 位に入り、セグメント別ランキングで良い結果を得ている」と述べている。「ブランド別ランキングでは今年も高級車ブランドのレクサスがトップを維持した。一方、2 位と 3 位には普及車ブランドのシュコダとホンダが入った。今回の結果は、これらのメーカーが顧客の新車所有体験を優れたものにするために継続的に取り組んでいることを示している」(ヴォルク)

当調査は、消費者に対して様々な車についての信頼できる正確な情報を提供すること、ならびに自動車メーカーに対して顧客満足度改善のためのデータを提供することを目的に実施されている。調査結果の詳細は 2008 年 5 月 8 日に英国で発売の『ホワットカー?』誌 7 月号で発表されている(注)。

注：『ホワットカー?』誌では、一部 J.D. パワーが使用しているセグメント名と異なるセグメント名を使用している。ベーシックカーは『ホワットカー?』誌ではシティカー、スモールカーはスーパーミニ、ローワーマディアムカーはスモールファミリーカー、アッパーミディアムカーはファミリーカー、エグゼクティブ/ラグジュアリーカーはエグゼクティブカー、SUV は 4×4 となっている。

*当報道用資料は英国で発表したオリジナル(英語)の抄訳です。

*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&ブアーズ、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

コーポレート・コミュニケーション 川野、杉崎

住所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電話： 03-4550-8090

FAX： 03-4550-8151

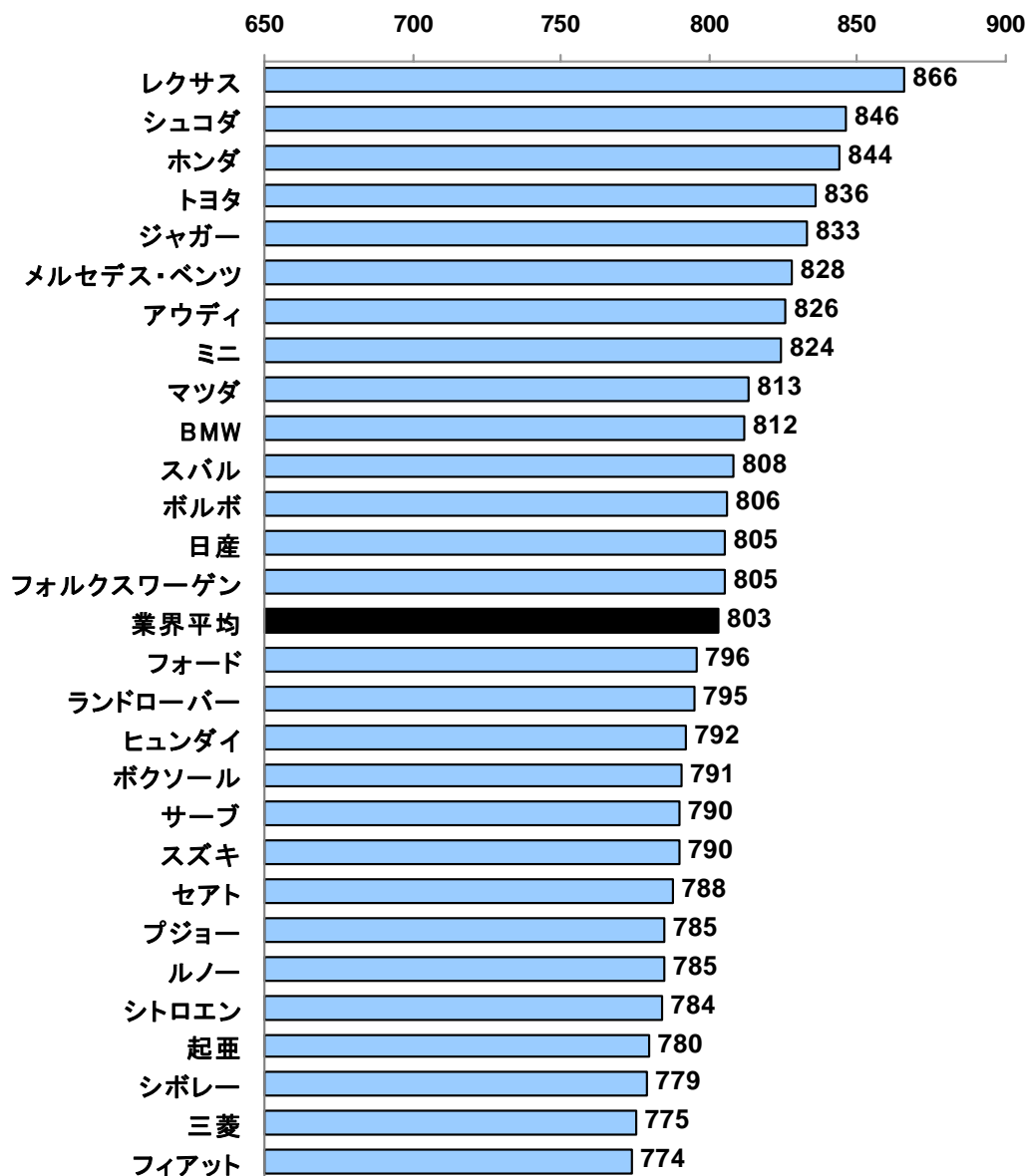
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

〈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・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) アルファロメオ、クライスラー、ダイハツ、ジープ、MG-ローバー、ボルシェ、スマート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。

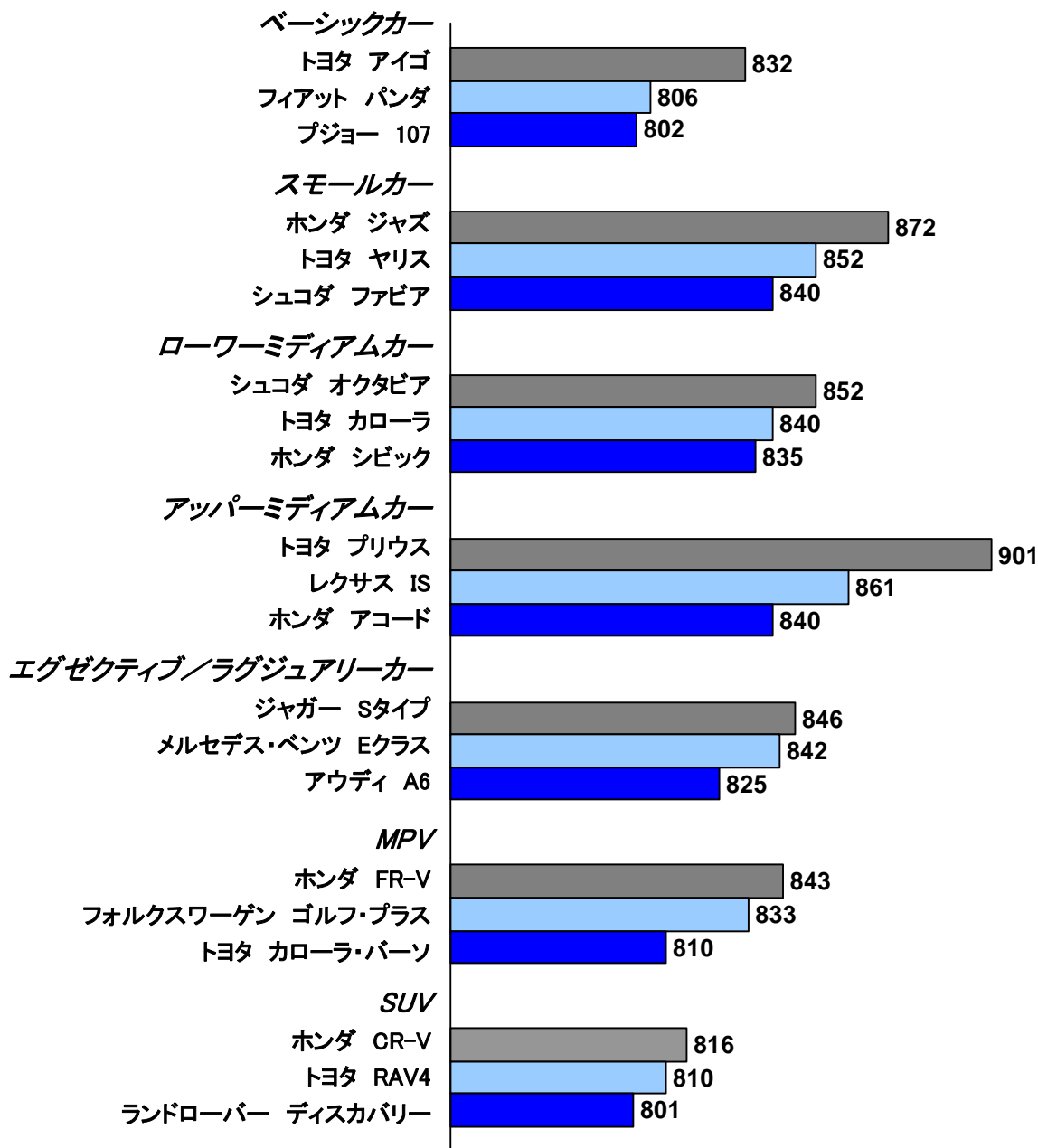
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

セグメント別ランキング トップ3モデル



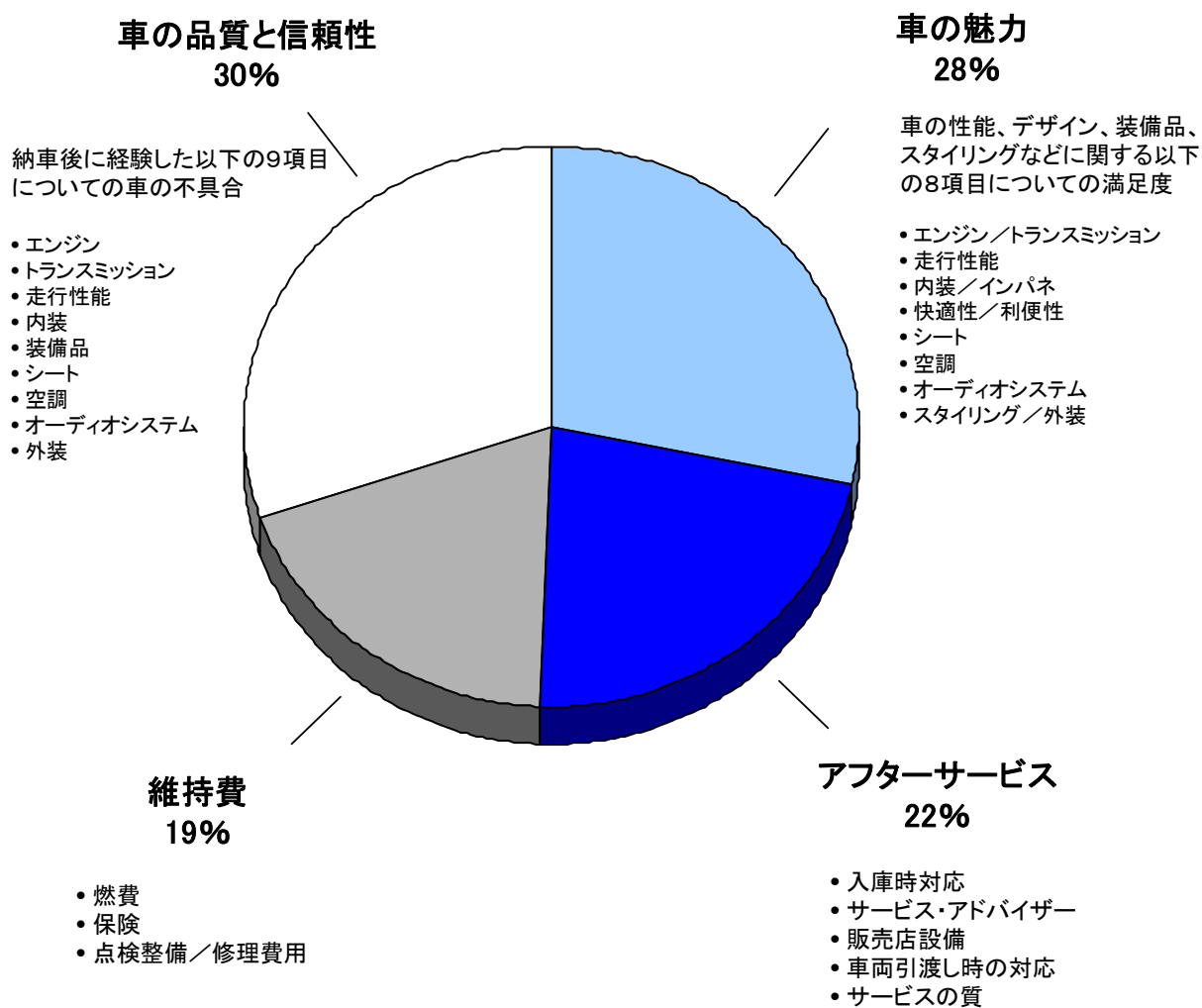
出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査SM

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・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



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・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査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・アンド・アソシエイツ 2008年英国自動車顧客満足度調査SM)を明記して下さい。