

Press Release

報道用資料

2009年10月30日

自動車サービス満足度、レクサスが3年連続の第1位

2009年日本自動車サービス満足度(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2009年日本自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称 CSI）調査の結果を発表した。

当調査は、アフターサービスにおいて販売店に対する顧客の満足度を総合的に分析することを目的としており、今回で8回目の実施となる。新車購入後1年～4年（15～51ヶ月）が経過した顧客を対象に2009年6月から7月にかけて郵送調査を実施し、11,857人から回答を得た。

新車購入店でサービスを受けた際の顧客の総合的な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「サービス担当者」（34%）、「営業体制」（19%）、「店舗施設」（16%）、「サービス内容」（16%）、「サービス料金」（15%）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。

◆輸入車ブランドがレクサスに次いで高い評価を獲得◆

2009年の総合的なサービス満足度（以下、総合満足度）の業界平均スコアは1000点満点で596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分類でみると、輸入車が最も高く、業界平均を13ポイント上回る609ポイントとなった。次いで国産登録車が598ポイント、軽自動車が587ポイントの順となり、前年と同じ傾向となっている。総合満足度を構成するファクターの満足度をみると、輸入車の顧客では「サービス担当者」、「営業体制」、「店舗施設」、「サービス内容」のファクターで国産登録車や軽自動車を上回り、スタッフの対応やサービス施設としての営業体制、利便性に対する評価が特に高い。

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18ブランドの中でレクサスが3年連続で第1位を獲得した。総合満足度スコアは780ポイントで業界平均を184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で最も高いスコアを獲得し、他ブランドに対して優位なポジションを築いている。

第2位はBMWで645ポイント、第3位はアウディとメルセデス・ベンツが634ポイントで並んでいる。第5位はボルボ（615ポイント）、第6位はフォード（614ポイント）となり、レクサスに続いて輸入車ブランドが業界上位を占めている。総合CSIによるメーカー・ブランド別ランキングで上位の輸入車ブランドは点検・整備や不具合の修理、車検といった入庫の内容に関わらず、業界上位の高い評価を得ている。

◆リテンション向上にはフォロー活動の継続と入庫時の高い満足度の獲得が課題◆

本調査において顧客の定期点検における業界全体の販売店入庫率は81%となった。その中で入庫率の向上にむけて、販売店から顧客への働きかけやフォローの実態に着目すると、新車を納めた後の調子伺いや、定期点検の案内を2～3ヶ月に1回以上の頻度で顧客に働きかけを行うことで入庫率が高まることが明らかとなった。

また、担当セールススタッフが新車購入時と異なる顧客（いわゆる「引継ぎ顧客」）の販売店入庫率は業界平均を下回っているが、このような販売店との関係が疎遠になりがちな顧客においても、顧客へのフォロー活動を継

続することで在庫のきっかけを作り、更に顧客への配慮された接客態度やご来店時の対応等において在庫した際の満足感を高めることでロイヤリティを醸成できる。本調査結果においても、担当セールススタッフの変更有無に関わらず、総合満足度が高まれば販売店の再購入意向が高まることが確認されている。

昨秋からの景気後退により、車販による収益の確保が従来にも増して困難を極める中で、販売店からの情報発信やフォロー活動による顧客との接触機会を維持する基本活動が、安定的なサービス在庫の獲得のために欠かせない活動となっているといえる。

*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&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、2008 年の売上高は 64 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

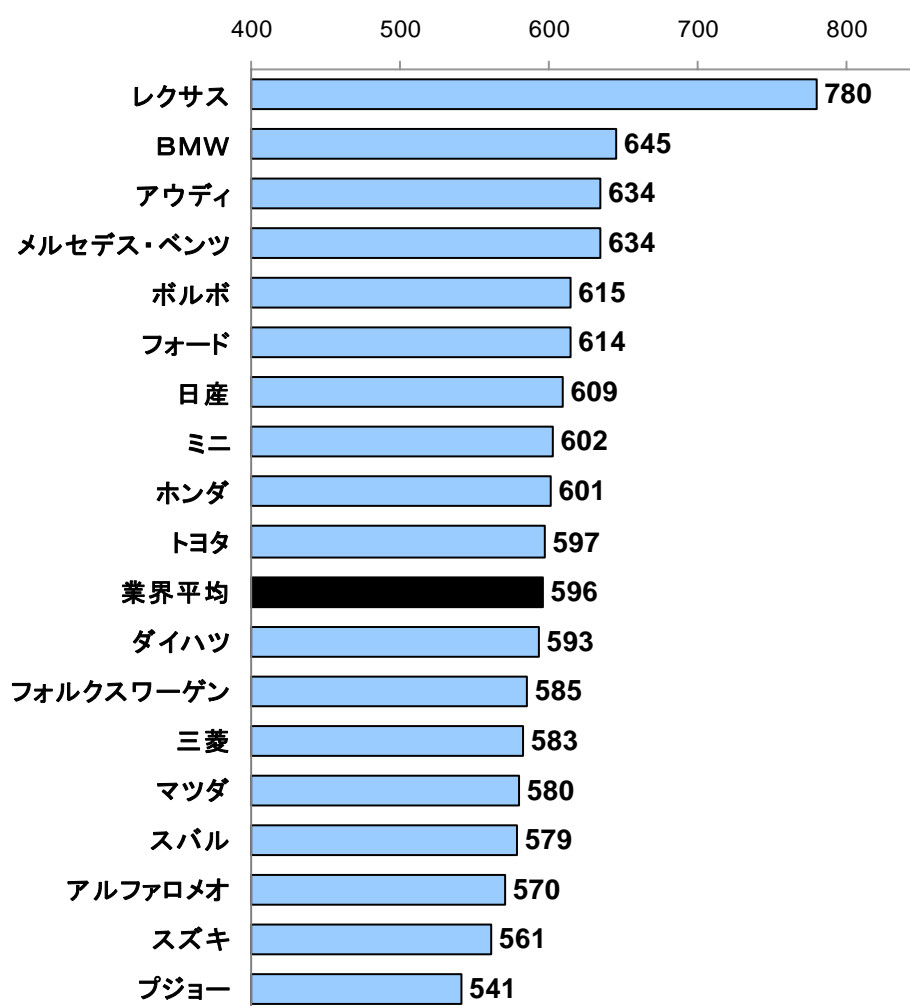
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2009年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) シボレー、クライスラー、シトロエン、フィアット、ジャガー、ランドローバー、ボルシェ、ルノーは、少数サンプルのためランキングには含まれていません。

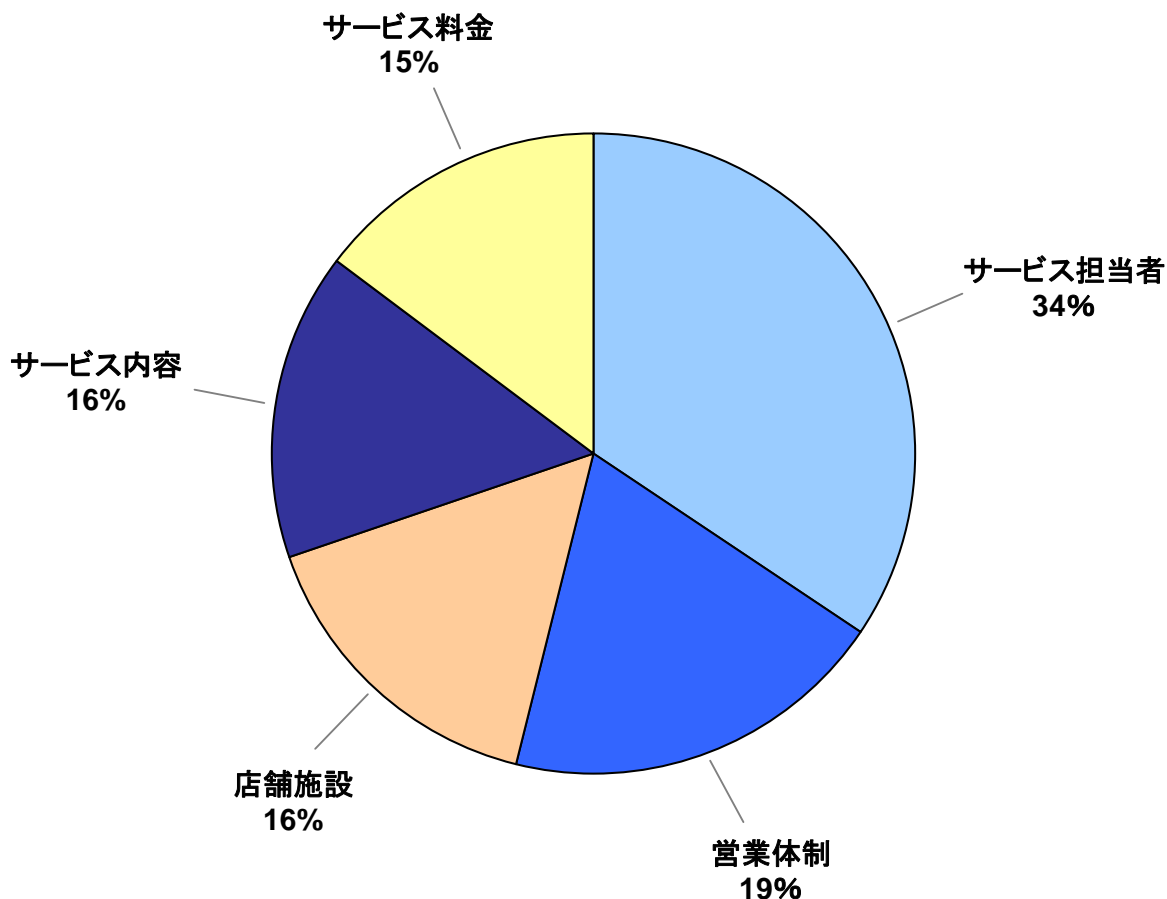
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車サービス満足度調査SM

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 2009年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本自動車サービス満足度(CSI)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 2009年日本自動車サービス満足度調査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 2009年日本自動車サービス満足度調査SM)を明記して下さい。