

Press Release

報道用資料

2009年10月29日

日本大型トラック(営業用・カーゴ系)顧客満足度調査で、日野が第1位

2009年日本大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、2009年日本大型トラック顧客満足度調査の結果を発表した。

この調査は、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大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。5回目となる今年（2009年）は2009年7月から8月にかけて郵送調査を実施し、2,123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うため、実際の回答は3,336件となっている。

大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」（53%）、「営業対応」（19%）、「コスト」*（15%）、「商品」（13%）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1000点満点で算出している。

*車両購入価格、燃料油脂代、部品修理代、車両処分費用など

◆日野はサービスの利便性と納期に対する評価が向上◆

今年の総合満足度の業界平均スコアは617ポイントで昨年（2008年）から6ポイントの上昇となった。ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった4ブランドのうち、日野が第1位となった。総合満足度スコアは昨年からは15ポイント上昇の629ポイントを獲得し、顧客満足度を構成する4つのファクターのうち「アフターサービス」、「営業対応」、「商品」で最も高い評価となった。日野は、顧客満足度に最も影響を与える「アフターサービス」のファクターで昨年（2008年）から評価が向上しており、中でも補修部品の発注のしやすさや納入に関する評価と入庫予約や営業時間の利便性に対する評価が上昇している。ブランド別ランキングの第2位は617ポイントのいすゞ、第3位には日産ディーゼル（615ポイント）、第4位は三菱ふそう（608ポイント）であった。また、業界全体では各社の「コスト」に関する顧客の評価は拮抗しつつある一方で、ブランド間の顧客満足度の格差は「アフターサービス」や「営業対応」のファクターで拡大傾向にある。

◆大規模事業者におけるアフターサービスでの競争力が取組課題◆

大型トラックの保有台数が多い大規模事業者の総合満足度は小規模事業者に比べて高いことが本調査でわかった。複数ブランドの車両を保有する大規模事業者に着目すると、主要ブランドの総合満足度の格差は縮まり、各社の競争環境は厳しい状況にあることが伺える。こうした中でも、補給部品の供給体制に対する評価では格差がみられた。また、「営業対応」では営業担当者の訪問頻度や担当者が異動した際の適切な業務の引継に関する評価に違いがみられ、これらが競合との差別化要因になりうるということがわかった。

本調査において、総合満足度が800ポイントを越える事業者の48%が次回も同じメーカーの車両を「絶対に購入する」と回答し、アフターサービスにおけるディーラーの利用意向では56%が「絶対に利用する」と回答している。トラックメーカーやディーラーは高いロイヤルティを醸成し、基盤顧客からの収益性を高めていくために顧

客満足向上への継続的な取組が今後も不可欠である。

<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・アソシエー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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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・アソシエー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

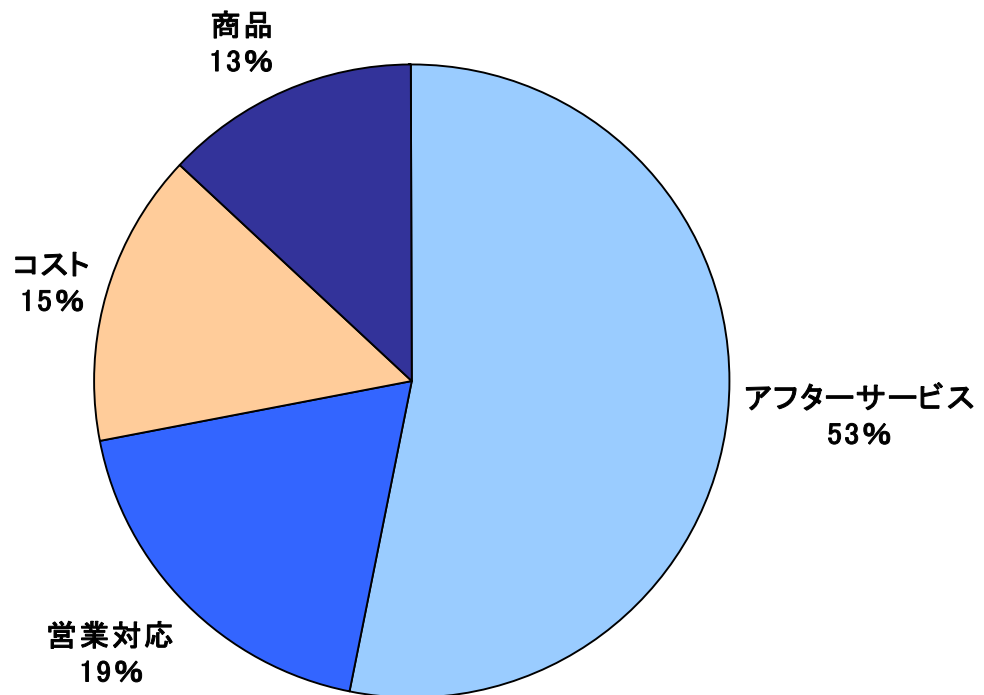
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本大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



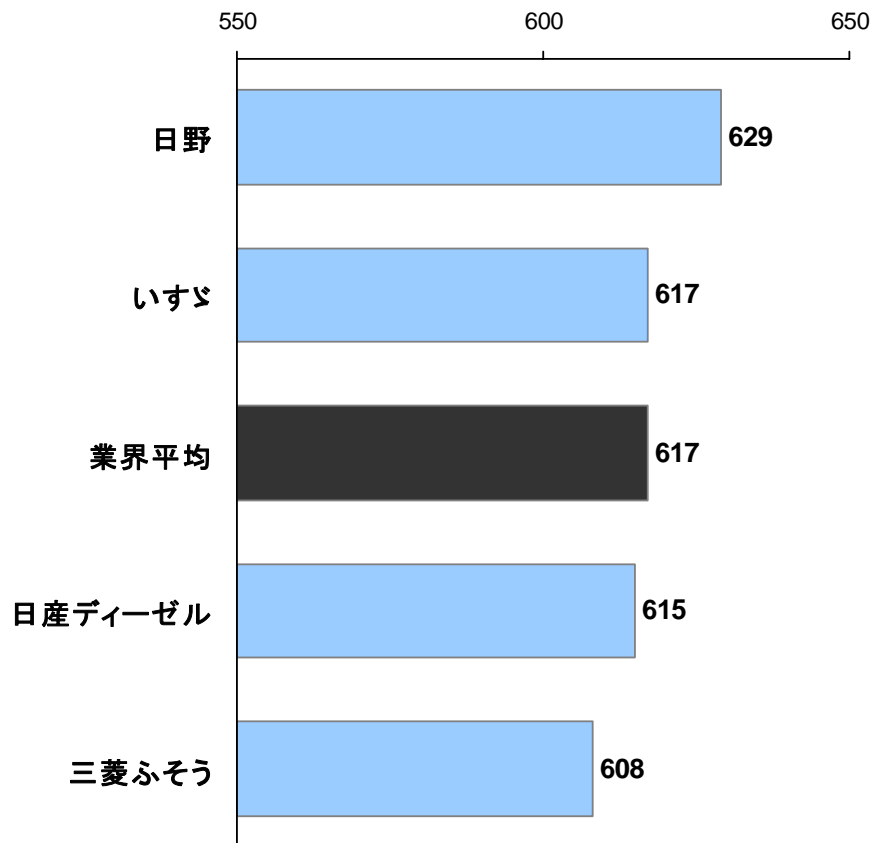
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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 2009年日本大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 2009年日本大型トラック顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング



注) ベンツ、スカニア、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 2009年日本大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 2009年日本大型トラック顧客満足度調査SM) を明記してください。