

Press Release

報道用資料

2010年10月27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2年連続で第1位

2010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、2010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。6回目となる今年(2010年)は2010年7月から8月にかけて郵送調査を実施し、2,149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3,348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」(20%)、「コスト」*(15%)、「商品」(12%)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

◆4割がディーラーで車検利用なし、ディーラーでの車検利用促進への取り組みの余地大◆

2010年上半期は、トラック各社販売増であったが、2010年新規登録車の顧客満足度を見ると、2009年調査における2009年登録車に比べやや低下したことがわかった。本調査では、「車両の納入が予定通りでない」場合、顧客満足度が大きく低下することが確認されたが、実際「車両の納入が遅れた」と回答した割合が昨年(2009年)の新規登録車に比べ増加していることがわかった。今後は販売の反動減が予想されており、今回の販売増によるアフター需要増をいかに取り込むかを含めて、アフター事業の収益確保がますます重視されることが予想される。

本調査におけるディーラーでのアフターサービスの利用状況は、車検非利用が業界平均で4割あり、ディーラーでの車検利用促進への取り組みの余地が大きいと考えられる。ディーラーでの車検利用有無別の顧客満足度は、車検利用者の満足度が高く、「アフターサービス」、「営業対応」ファクターでの差が大きい。特に「アフターサービス」ファクターの「車両の引き取り・納車方法の便利さ」での車検利用者の満足度が非利用者に比べ高い。実際に車検利用者では、整備修理入庫時の「引取り」、整備修理完了時の「お届け納車」の割合が多かった。さらに、車検利用者は、日常点検のアドバイスや予防整備のアドバイスなどをより積極的にサービススタッフから提案されていることも分かった。これらの活動は顧客満足度向上に大きく寄与する活動あり、総合顧客満足度が高いほど、車検の利用率が高いことが検証されていることから、これらの活動を車検非利用者に対して積極的に実施していくことはディーラーでの車検利用促進に有効といえるだろう。

◆日野が2年連続第一位◆

今年の総合満足度の業界平均スコアは614ポイントで昨年(2009年)から3ポイントの低下となった。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624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。ブランド別ランキングの第2位は615ポイントのいすゞ、第3位は三菱ふそう、UDトラックス（610ポイント）であった。

*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。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、2009年の売上高は59.5億ドルにのぼる。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

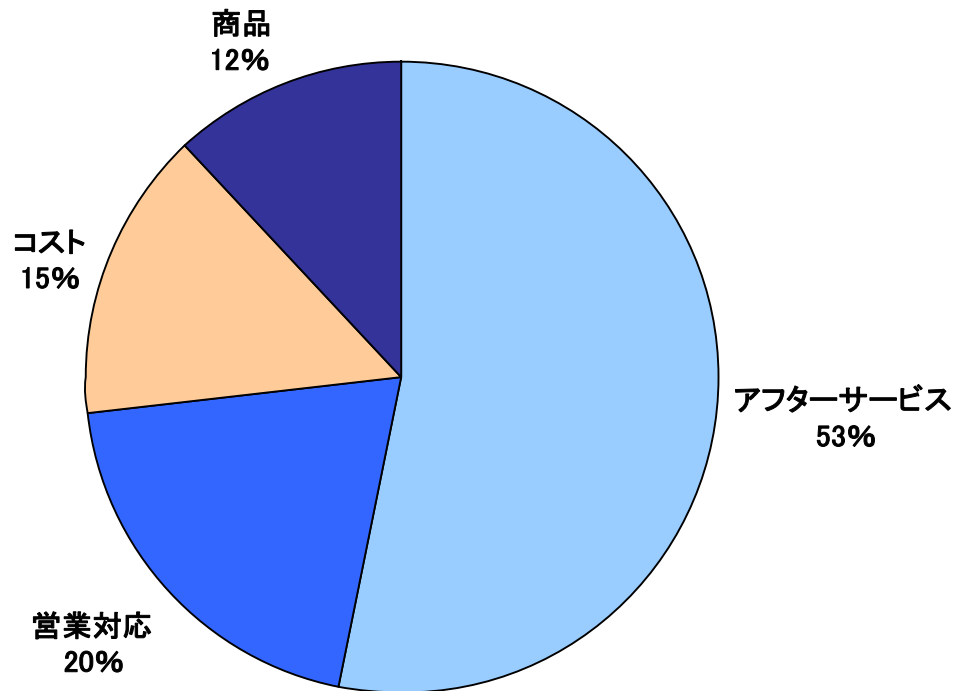
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2010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



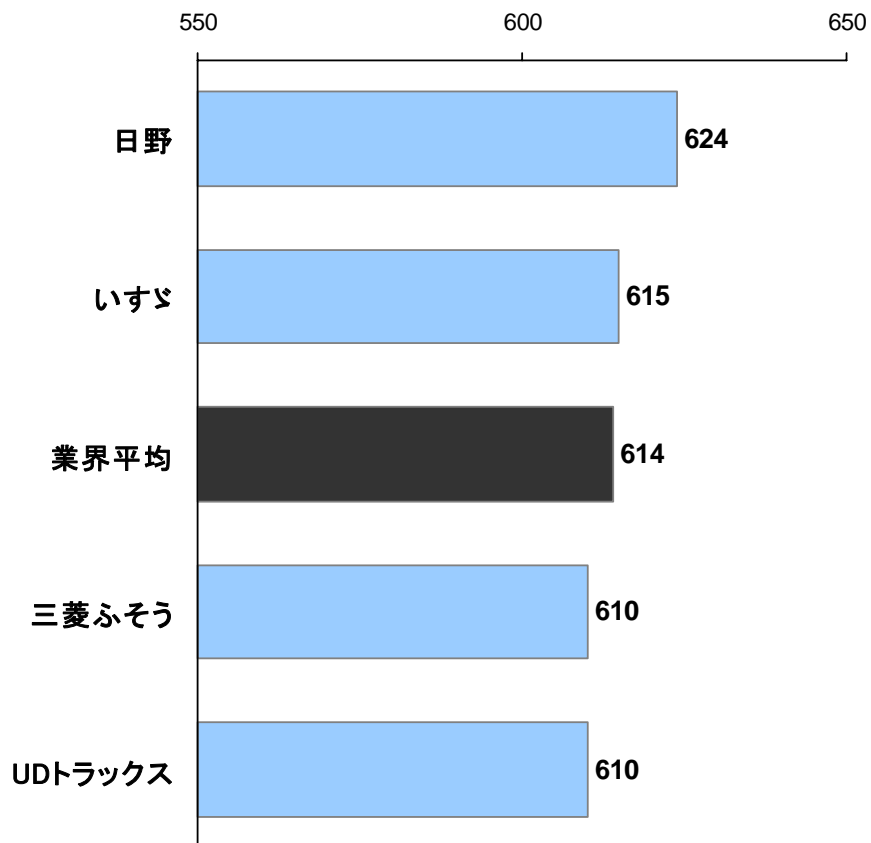
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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 2010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 2010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 (1,000ポイント満点)



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 2010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 2010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。