

Press Release

報道用資料

2010年11月25日

国内の営業用小型トラックの顧客満足度調査で、トヨタが第1位 2010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、2010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したものである。5回目となる今年（2010年）は7月から8月にかけて郵送調査を実施し、1,947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2,971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」（53%）、「営業対応」（23%）、「コスト」*（14%）、「商品」（10%）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

◆ディーラーからの納車後のアフターフォローとして「省燃費や安全運転のための講習会」が効果的◆

本調査によると、回答者の8割が「省燃費や安全運転のための講習会」に関心があるとしており、ディーラーから納車後のアフターフォローとして実施すると顧客満足度向上に大きく寄与することが分かった。しかし、実際に納車後のアフターフォローとしてこの活動の実施を受けた顧客は業界平均でわずか5%と低い水準であり、今後の積極的な展開が望まれる。加えて、アフターサービスの際にディーラーのサービススタッフから「日常点検のアドバイス」、「予防整備」といった提案があった場合も顧客満足度向上に大きく寄与することがわかっており、業界平均での実施率も2割前後に留まっていることから、取り組む余地が大きい活動と言える。

◆CS向上により、サービス収益確保◆

販売が低迷する中、トラックメーカーや販売店はトラックを保有する事業者（顧客）との関係強化に注力している。本調査において、顧客満足度が高いほど、今後も同じメーカーの車両を絶対購入するとの割合が高いだけでなく、同じディーラーでアフターサービスを絶対利用するとの回答割合も高いことが分かっており、サービス収益拡大のためにも顧客満足度を高めていくことが重要である。

2010年のブランド別総合満足度ランキングは6ブランドがランキング対象となり、前年第2位だったトヨタが前年より7ポイント上昇で総合満足度スコア644ポイントを獲得し、ランキング第1位となった。また、前年1位だった日野は11ポイント低下し、第2位となった。第3位ははすゞで、総合満足度スコアは625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。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&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、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

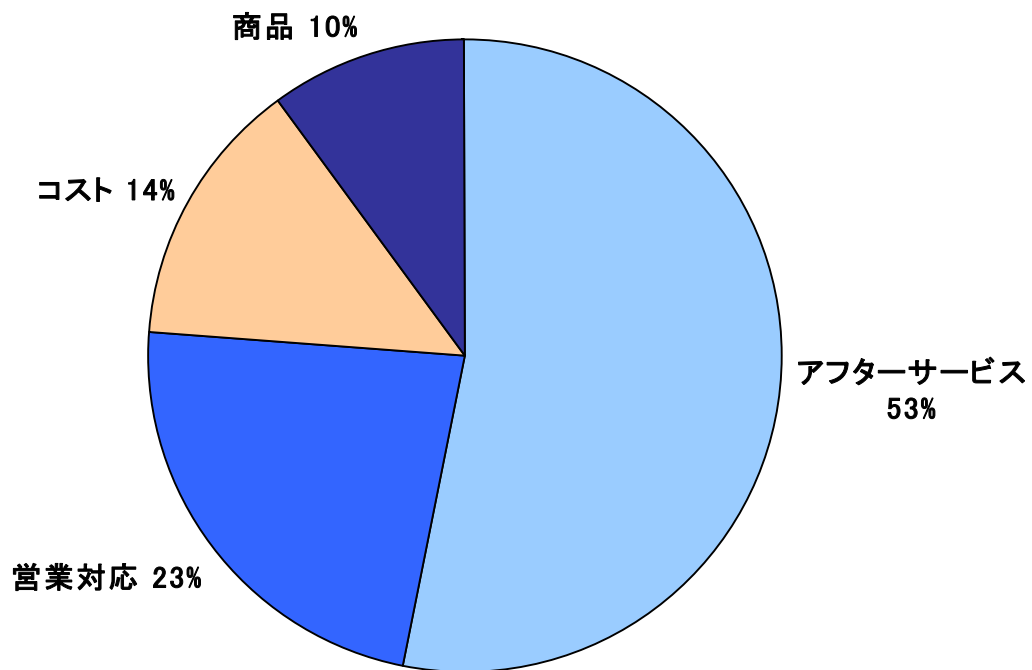
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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



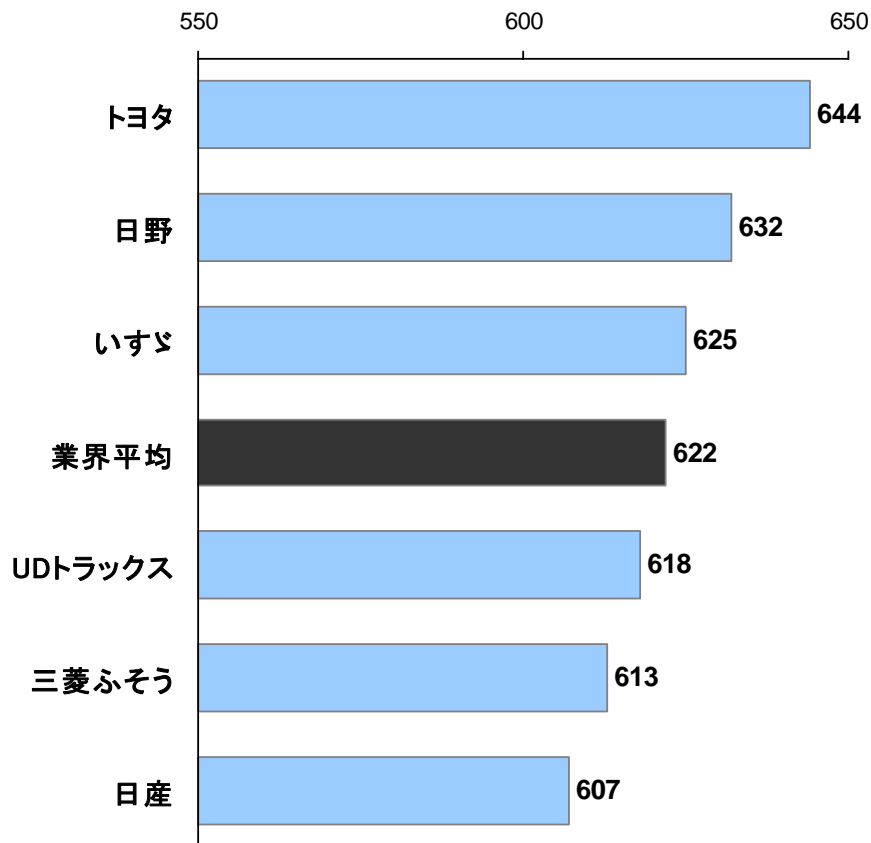
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本小型トラック顧客満足度調査SM

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 2010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 2010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 (1,000ポイント満点)



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 2010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 2010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。