

Press Release

報道用資料

2010年8月17日

サービスステーション(ガソリンスタンド)の顧客満足度、フルはENEOS、セルフはMITSUIが第1位

2010年日本サービスステーション顧客満足度調査

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年日本サービスステーション顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の自動車保有者を対象に、主に利用するサービスステーションでの経験や満足度を調べるものである。今年5月にインターネット調査を実施し、フルサービスでは5,347名、セルフサービスでは6,867名の合計12,214名から回答を得た。

当調査では、フルとセルフの各サービスの形態や利用者特性の違いに着目し、各々の顧客満足度を構成するファクターを以下のように定義している（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。フルサービスおよびセルフサービスの顧客満足度は、これらのファクターにおける複数の詳細項目についての評価を基に、総合的な満足度スコア（1,000点満点）を算出している。

フルサービス：「スタッフ」（31%）、「フルサービスオペレーション」^{注1}（21%）、「店舗施設」（20%）、「商品・サービス」（14%）、「精算・支払い」（13%）

セルフサービス：「セルフサービスオペレーション」^{注2}（22%）、「店舗施設」（22%）、「精算・支払い」（21%）、「スタッフ」（19%）、「商品・サービス」（15%）

注1：給油後の道路への誘導、窓拭きや灰皿交換など、フルサービス固有の評価項目で構成。

注2：安全な給油への配慮、給油機の清潔さなど、セルフサービス固有の評価項目で構成。

フルサービスの顧客満足度ランキングでは、ENEOSが651ポイントで、当調査を開始した2005年以来、初めて1位となった。ENEOSは「店舗施設」と「フルサービスオペレーション」でトップ評価を獲得し、昨年のランキング（7位）から大きく躍進した。第2位のShell（649ポイント）は「店舗施設」でトップ評価を得ている。第3位には、「スタッフ」がトップのCOSMO（648ポイント）が入った。

セルフサービスでは、MITSUI（636ポイント）が第1位にランクインした。MITSUIは「精算・支払い」、「商品・サービス」、「セルフサービスオペレーション」で業界トップの評価を得ている。第2位のJOMO（635ポイント）は「スタッフ」と「店舗施設」でトップ評価を得ている。第3位には、トップ評価はないが全ファクターで業界平均を上回り、特に「スタッフ」と「店舗施設」で高評価のShell（629ポイント）が入った。

◆セルフ利用者の増加ペースが鈍化し、満足度は低下◆

サービスステーション利用者の中でセルフ店を主に利用している人の割合は、昨年の64%から更に増加し67%となった。しかし、過去数年に比べるとその伸び率は鈍化しており、ここ数年続いたセルフ利用者の拡大がやや頭打ちになってきたと考えられる。一方、満足度スコアは昨年より、フルサービスが平均で4ポイント向上したのに

対し、セルフサービスでは13ポイント低下した。具体的には、燃料価格や精算・支払い、給油機の操作性などで特に満足度が低下している。

ここ数年、低価格、店舗の新しさ、入りやすさなどを武器に急増したセルフ店だが、その存在・そのサービスが目新しいものではなくてきた今、これまでと同じような店作りでは顧客を惹きつけることが一層難しくなっているのではないだろうか。

◆他店との差別化には、フルこそ「セールスルームの改善」、セルフこそ「スタッフの接客」◆

当調査では顧客満足度を高めることが継続利用意向を高める、油外サービスの利用を増やすなど、様々なロイヤルティ向上に繋がる事を明らかにしてきた。一方、本年の顧客満足度ランキングを見ると、フル、セルフとも特にランキング上位ブランドの満足度は僅差であり、各社、他を圧倒するロイヤルティを獲得できていない。

そこで、サービスステーションの店頭において、顧客にどのような接客や施設の状態が認知されると満足度が向上しやすく、他社との差別化に繋がりやすいのか分析を行ったところ、フルでは「清掃・整頓」「空調」「明るさ」「商品陳列」といったセールスルームが快適で綺麗な状態であること、セルフでは「挨拶」「丁寧な対応、言葉遣い」「同伴者への配慮」といったスタッフによる基本的な接客が行われていることが有効だということが明らかになった。

当然ながら、長年営業しているフル店では施設の老朽化、顧客による給油が前提のセルフ店ではスタッフの不足など、それぞれが抱えている弱点ではある。しかし、フル店は年々店舗数が激減し、セルフ店は顧客増の頭打ちが見えてきた中、まったなしの生き残り競争を勝ち抜くためには、あえてそれぞれの弱点を克服し、他店を一步でも上回る店作りをすることがカギを握っているといえよう。

*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、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

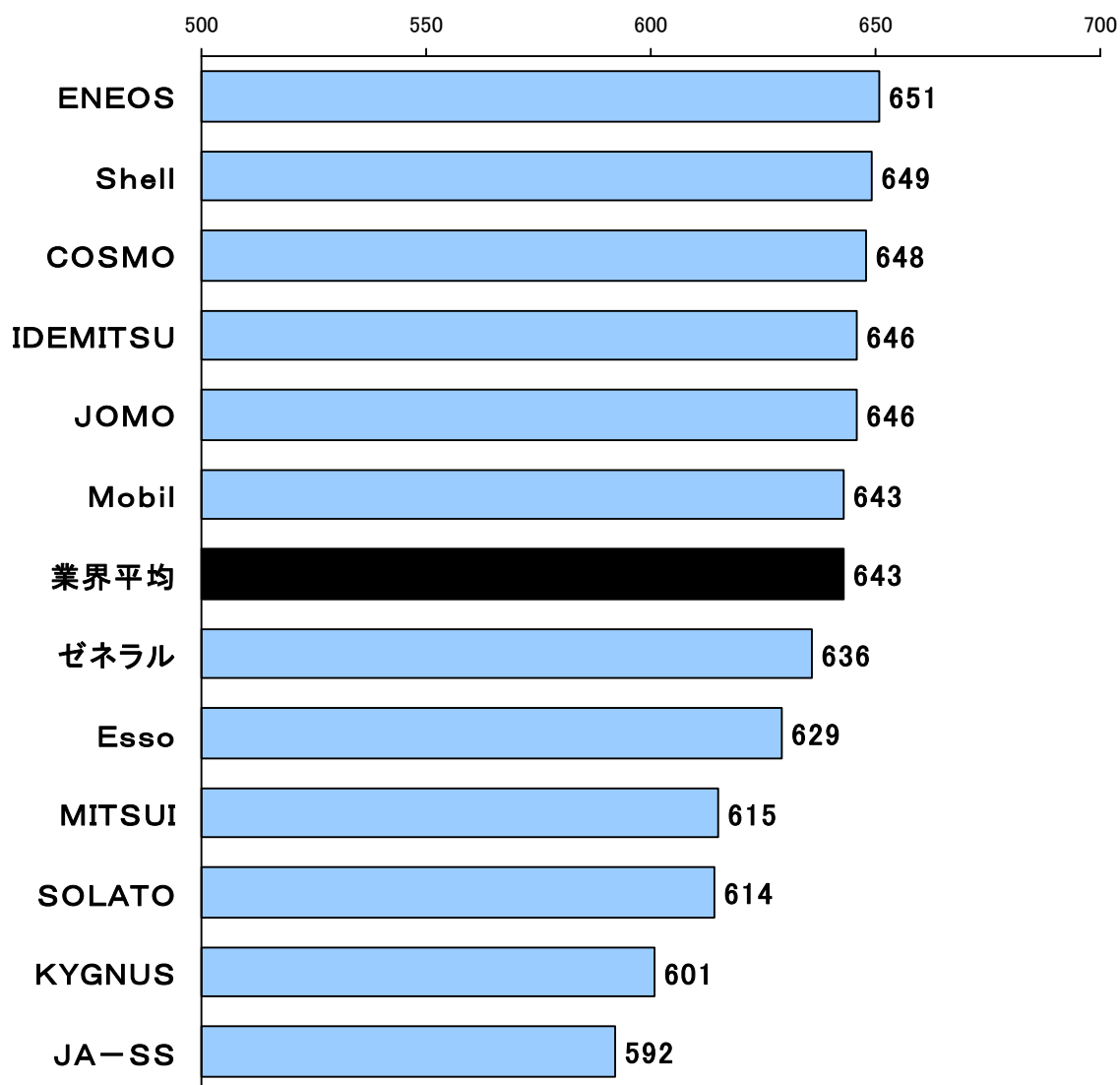
<ご注意>

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年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

フルサービス顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



注) carenex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。

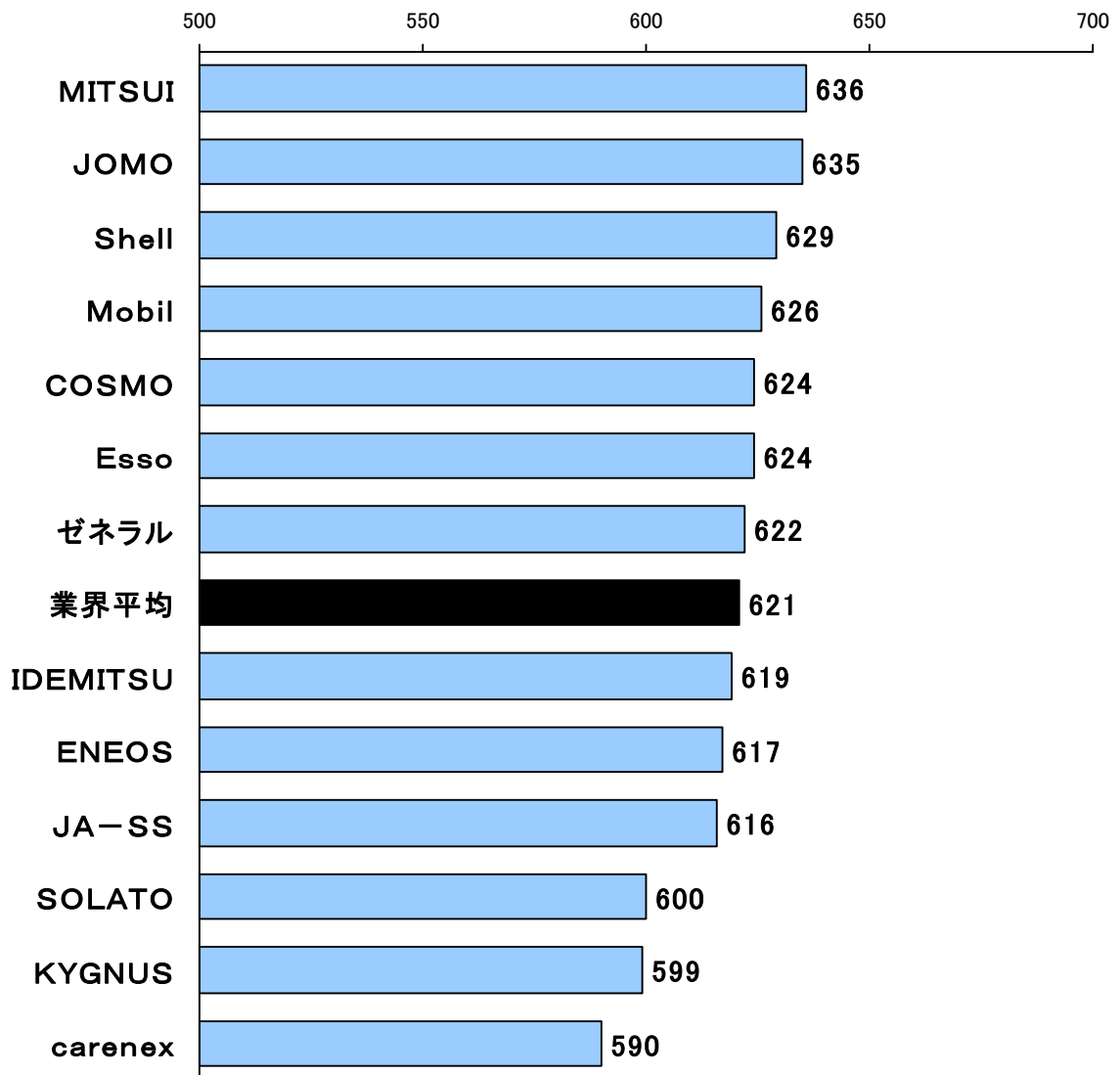
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

セルフサービス顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



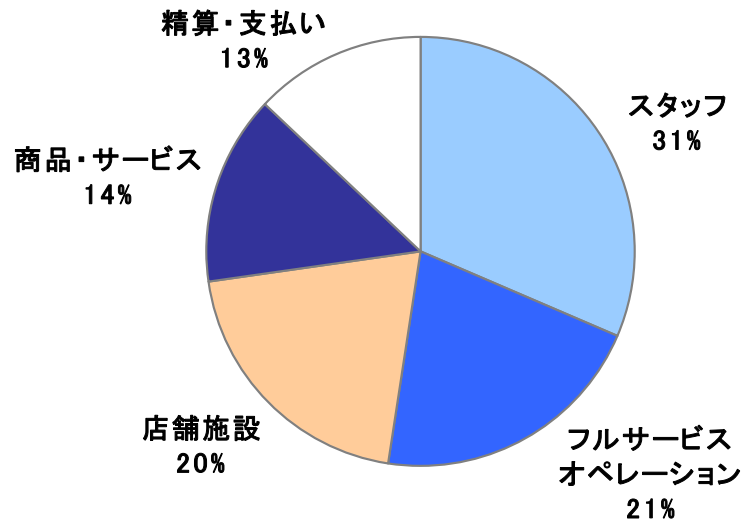
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

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。

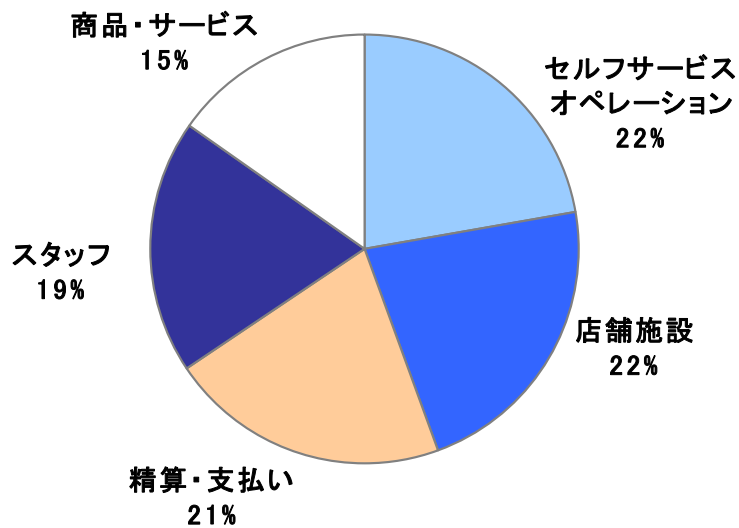
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査SM

顧客満足度を構成するファクター フルサービス



セルフサービス



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本サービスステーション顧客満足度調査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年日本サービスステーション顧客満足度調査SM)を明記して下さい。