

2009

J.D. POWER ASIA PACIFIC

自動車産業

シンジケート調査レポートのご案内



目次

	ページ
日本軽自動車初期品質調査 (Mini-Car IQS) .....	3
日本軽自動車商品魅力度調査 (Mini-Car APEAL) .....	3
日本自動車セールス満足度調査 (SSI) .....	3
日本自動車サービス満足度調査 (CSI) .....	3
日本自動車ディーラー満足度調査 (DAS) .....	4
日本中古車ユーザー購買実態・購入満足度調査 (UVSSI) .....	4
日本自動車先進技術調査 (AETS) .....	4
日本 OE タイヤ顧客満足度調査 (OE-TSI) .....	4
日本冬用タイヤ顧客満足度調査 (W-TSI) .....	5
日本市販ブランドナビゲーションシステム満足度調査 .....	5
日本大型トラック顧客満足度調査 (HDT-CSI) .....	5
日本小型トラック顧客満足度調査 (LDT-CSI) .....	5
調査レポートに関するお問合せ先 .....	6

## 日本軽自動車初期品質調査 (Mini-Car IQS)

-日本語

2001 年開始のプログラム。日本固有のセグメントである軽乗用車について、購入初期段階のユーザーを対象に購入車両の初期品質を測定。性能分野別のカテゴリに分類された不具合詳細項目について不具合指摘を聴取し、検証を行う。調査結果は 100 台あたりの不具合指摘件数 (PP100) として示され、メーカー別および車種別での分析を行っている。

リリース時期  
2009 年 8 月

## 日本軽自動車商品魅力度調査 (Mini-Car APEAL)

-日本語

2001 年開始のプログラム。購入初期段階の軽自動車ユーザーを対象に商品の魅力度について測定。部位別に車両をカテゴリ分けし、それぞれのカテゴリが商品全体の魅力度に対して持つ影響度を明らかにする。商品魅力度はモデル毎にスコア化され、業界内比較による自社モデルのポジショニング、さらには競合他車との強み・弱みを把握することができる。

リリース時期  
2009 年 8 月

## 日本自動車セールス満足度調査 (SSI)

-日本語および英語

2002 年開始のプログラム。新車購入初期のユーザーを対象に購入時の販売店対応に対する顧客満足度を測定している。商談から納車までの販売プロセスにおいて顧客がどのような対応を販売店に期待しているのかを深く聴取し、購入初期の顧客満足度を形成する要因 (ファクター) を明らかにしている。さらに業界全体の顧客満足度水準やメーカー各社のポジショニングを明らかにし、顧客満足度に影響を与える販売店の活動について分析を行っている。

リリース時期  
2009 年 10 月

## 日本自動車サービス満足度調査 (CSI)

-日本語および英語

2002 年開始のプログラム。新車購入から約1年半が経過したユーザーを対象にアフターサービスにおける顧客満足度を測定している。サービス入庫の際に顧客が販売店に対して期待している対応を深く聴取し、アフターサービス時の顧客満足度を形成する要因 (ファクター) を明らかにしている。さらに業界全体の顧客満足度水準やメーカー各社のポジショニングを明らかにし、顧客満足度に影響を与える販売店の活動について分析を行っている。

リリース時期  
2009 年 11 月

## 日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)

-日本語および英語

1995 年開始のプログラム。メーカー／インポーターの商品戦略やディーラー支援施策などに対するディーラー経営者の評価を聴取し、メーカー／インポーターに対するディーラーの満足度を測定している。メーカーやインポーターに対する各系列ディーラーの満足度を時系列的に捉え、メーカー／インポーター各社の強み／弱みや今後の改善点について分析を行っている。また、ディーラーの景況感や今後の経営に対する考えや意識についても時系列分析を行っている。

リリース時期  
2009 年 11 月

## 日本中古車ユーザー購買実態・購入満足度調査(UVSSI)

-日本語および英語

2006 年開始のプログラム。過去一年以内の中古車購入ユーザーを対象とし、購買行動の実態と意識、車両購入経験全般についての満足度評価を測定しており、中古車ビジネスにおけるCSと顧客ロイヤルティの関係を明らかにしている。購入初期の顧客満足度を形成する要因(ファクター)が明らかにし、業界全体や購入先別の顧客満足度水準、顧客満足度に影響を与える販売店の活動を分析している。これにより中古車マーケットの全体像やブランド別のCSポジショニング、課題を理解することができるものとなっている。

リリース時期  
2009 年 9 月

## 日本自動車先進技術調査(AETS)

-日本語および英語

2002 年開始のプログラム。既に新車に採用されている、あるいはこれから採用されるであろう先進技術および装備についての顧客の認知度、関心度ならびに設定価格に対する購入意向を測定する。ユーザーの先進技術や装備についてのニーズの把握に加え、今後新車に採用する装備の価格設定を行うための参考データとして活用することができる。

リリース時期  
2009 年 10 月

## 日本 OE タイヤ顧客満足度調査(OE-TSI)

-日本語および英語

2002 年開始のプログラム。新車購入後8～16 ヶ月のユーザーを対象に新車に装着されている純正装着タイヤ(OEタイヤ)の顧客満足度を測定している。タイヤに関する詳細項目の評価からOEタイヤの総合満足度を構成する要因(ファクター)を明らかにする。さらに各タイヤメーカー別、車両メーカー別ならびに車両セグメント別にタイヤの満足度をスコア化することで、業界内のポジショニング、さらには強みと弱みを把握することができる。

リリース時期  
2009 年 12 月

## 日本冬用タイヤ顧客満足度調査 (W-TSI)

-日本語および英語

2004 年開始のプログラム。冬用タイヤを使用しているユーザーを対象に、その車に使用している冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)の雪道、凍結路および一般路での走行等についての顧客満足度を測定している。冬用タイヤに対する満足度を構成する要因(ファクター)を明らかにした上で、タイヤメーカー別に顧客満足度を評価し、その強み・弱みを明らかにする。さらに冬用タイヤで経験した不具合、冬用タイヤ購入における顧客の購買行動、冬用タイヤ使用状況等についても明らかにする。

リリース時期  
2009 年 5 月

## 日本市販ブランドナビゲーションシステム満足度調査(Navi-CSI)

-日本語

2007 年開始のプログラム。新車購入時あるいは購入後2年以内にカーナビを購入したユーザーを対象にカーナビの顧客満足度を測定している。カーナビの購入検討時から購入後の実際の利用時にいたるまでの幅広い領域の満足度を聴取し、カーナビに対する顧客満足度を形成する要因(ファクター)を明らかにするとともに、マーケットの全体像やモデル別の強み・弱み、満足度に影響を与えるユーザーの購入/利用実態を分析している。

リリース時期  
2009 年 9 月

## 日本大型トラック顧客満足度調査 (HDTOSS)

-日本語

2005 年開始のプログラム。大型トラック(営業用・カーゴ系)ユーザーを対象に車両、セールス、アフターサービスならびに生涯コストについて総合的な満足度を測定。満足度を構成する要因(ファクター)を明らかにした上で、メーカー別に顧客満足度を評価し、その強み・弱みを時系列的に明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

## 日本小型トラック顧客満足度調査 (LDTOSS)

-日本語

2006 年開始のプログラム。小型トラックユーザーを対象に車両、セールス、アフターサービスならびに生涯コストについて総合的な満足度を測定。満足度を構成する要因(ファクター)を明らかにした上で、メーカー別に顧客満足度を評価し、その強み・弱みを明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

調査レポートに関するお問合せ先

---

株式会社 J.D. Power Asia Pacific  
クライアント・サービス

〒105-0001

東京都港区虎ノ門 5-1-5

虎ノ門 45MTビル8F

電 話: 03-4550-8060

F A X: 03-4550-8152

E-mail: [info@jdpower.co.jp](mailto:info@jdpower.co.jp)