

J.D. パワー報道用資料：

顧客サービスに対する販売店の継続的な取り組みが、満足度維持への鍵

ラグジュリーブランドは11年連続でレクサス、量販ブランドは6年連続でMINIが第1位

東京：2017年9月1日—J.D. パワーは2017年日本自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称CSI）調査SMの結果を発表した。本調査は今年で16回目の実施となる。

本調査では、正規販売店のアフターサービス対応に関する顧客の総合的な評価を、5つのファクターに基づいて算出している。それらは「サービス納車」（21%）、「サービス担当者」（21%）、「サービスクオリティ」（21%）、「店舗施設」（19%）、「入庫時対応」（18%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を基に総合満足度（1,000点満点）を算出している。

2017年の総合満足度の業界平均スコア658ポイントで昨年と同スコアだった。セグメント別でみると、ラグジュリーブランド平均は728ポイントとなり昨年より5ポイント改善、量販ブランド平均では654ポイントで昨年より1ポイント低下した。

J.D. パワーのオートモーティブ部門 ディレクターである浦山浩一は『今年の総合満足度は、特に量販ブランドにおいて、保有期間が長期になるにつれて満足度が低下する傾向が見られたが、6か月毎の調子伺いや、今後のメンテナンスへのアドバイスなどの、顧客サービスへの取り組みを継続的に実施することで、満足度だけでなくロイヤルティの醸成も可能となることが確認できた。』と述べている。

主な調査結果

- 車検を伴う入庫の場合、ディーラーで待機した場合の満足度平均は670ポイントとなり、預けて外出（帰宅）した場合の平均644ポイントを26ポイントと大きく上まわる結果となっている。さらにディーラーで待つ場合でも、所要時間が2時間以内の場合の満足度平均は683ポイントと更に高くなる。
- ファクタースコアを前年と比較すると、ラグジュリーブランドでは、入庫時対応で6ポイント、サービス担当者で5ポイント、店舗施設で3ポイント、サービス納車で1ポイント、サービスクオリティで6ポイントと、全てのファクターで改善が見られた。一方、量販ブランドでは、サービス担当者と店舗施設で各々1ポイント改善したが、入庫時対応で4ポイント、サービス納車で2ポイント低下し、サービスクオリティでは同スコアとなった。
- 総合満足度スコアとロイヤルティの相関関係を販売店推奨意向でみると、満足度が高い顧客層（総合満足度800ポイント以上）では、77%の顧客が推奨する^注と答えているが、満足度が低い顧客層（総合満足度500ポイント未満）では、その割合は35%にとどまる。

注) 『たぶんする』、『必ずする』の合計値

総合満足度ランキング

2017年の総合的なアフターサービス満足度（以下、総合満足度）の業界平均スコアは658ポイントとなった。セグメント別にみると、ラグジュリーブランドセグメントではレクサスが780ポイントで、第1位となった。レクサスの総合満足度はラグジュリーブランドセグメント平均を52ポイント上まわる。販売店の総合的なサービス満足度に影響を与える5つのファクターの全てで、ラグジュリーブランドセグメントの最高値となった。

第2位はメルセデス・ベンツ（730ポイント）で、第3位にはBMW（715ポイント）、第4位にアウディ（701ポイント）、第5位にはボルボ（676ポイント）が続いた。

量販ブランドセグメントでは、MINI（690ポイント）が6年連続で第1位となった。また同様に、販売店の総合的なサービス満足度に影響を与える5つのファクターのうち、『入庫時対応』を除く4つのファクターで、量販ブランドセグメントの最高値となった。第2位はフォルクスワーゲン（678ポイント）で、第3位には日産（675ポイント）、第4位にトヨタ（667ポイント）、第5位はホンダ（653ポイント）となった。

当調査は、アフターサービスにおける販売店に対する顧客の満足度を総合的に分析することを目的としている。新車購入後1年～4年（15～50ヶ月）が経過した顧客を対象に2017年5月下旬から6月中旬にかけてWEB調査を実施し、9,183人から回答を得た。本調査はメーカー系正規販売店で直近1年間に点検や修理などのアフターサービスを利用した際の販売店対応に対する顧客満足度を測定している。

日本自動車セールス満足度調査は、J.D. パワーが日本で実施している AUTO ベンチマーク調査の一つであり、他の2017年自動車関連調査は下記の日程でリリース予定である。

- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、新車購入店の顧客満足度を測定した2017年日本自動車セールス満足度（Sales Satisfaction Index、略称SSI）調査を8月に発表した。
- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2～9ヶ月における車両の初期品質を調査した2017年日本自動車初期品質（Initial Quality Study、略称IQS）調査を8月に発表した。
- ・ 今後1年以内に新車乗用車の購入を検討している消費者を対象に、次回購入検討車やブランドイメージ、新技術に対する興味や関心など、消費者の意識や購買行動に関する情報を広範囲に収集した2017年日本新車購入意向者調査（New-Vehicle Intender Study、略称NVIS）を本年9月に発表する予定である。
- ・ 自動車を新車で購入後2～9ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、自動車の性能やデザインなどの商品魅力度に関する評価を測定した2017年日本自動車商品魅力度（Automotive Performance, Execution and Layout、略称APEAL）調査を本年9月に発表する予定である。
- ・ 自動車メーカー純正ならびに市販ブランドのナビゲーションシステムの満足度を測定した2017年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査を本年10月に発表する予定である。
- ・ 自動車を新車で購入後37～54ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、直近1年間に経験した車両の耐久品質上の不具合を測定した、2017年日本自動車耐久品質調査（Vehicle Dependability Study、略称VDS）を本年10月に発表する予定である。

*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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

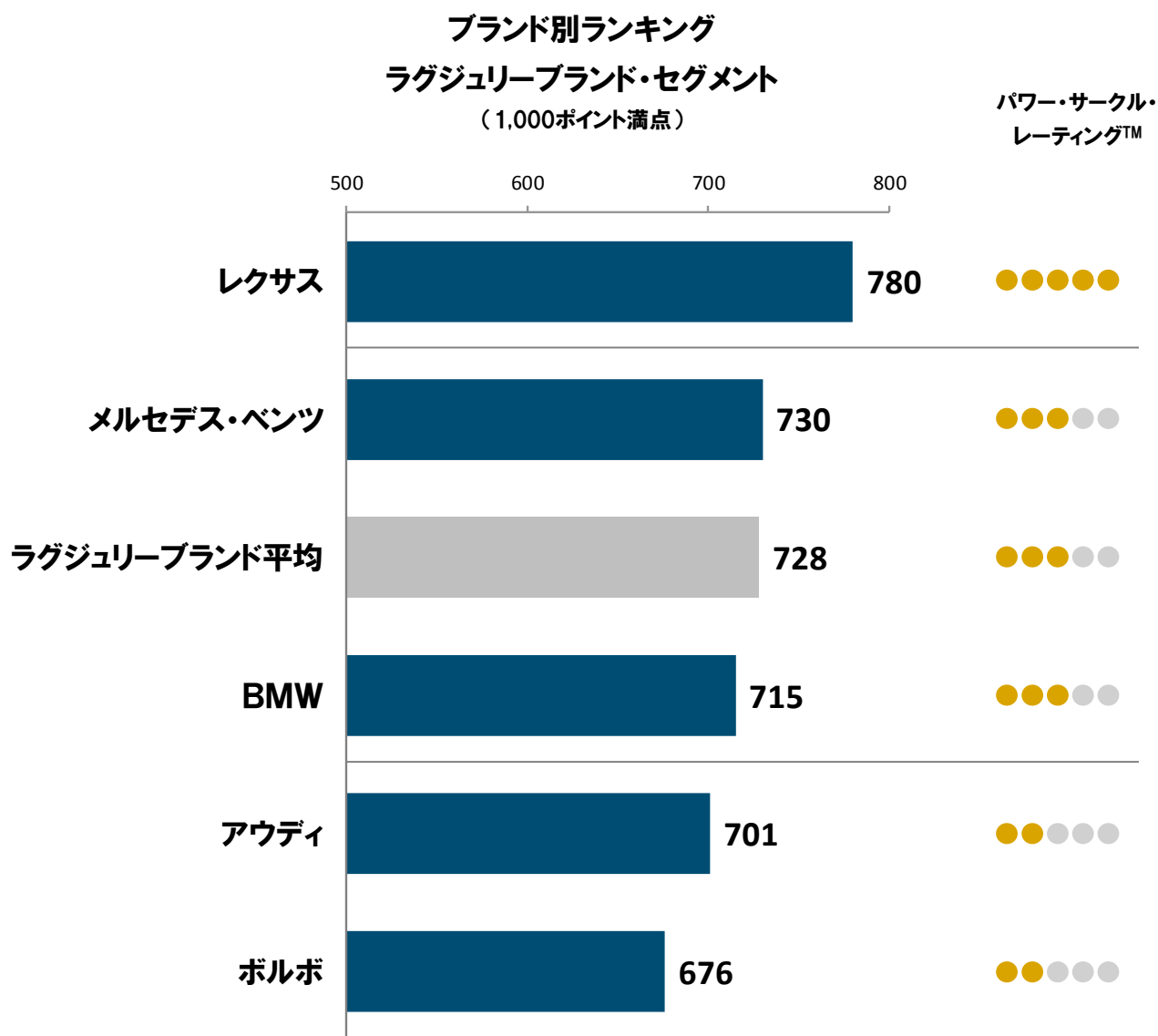
<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒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 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM



注) ランドローバー、ボルシェ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。

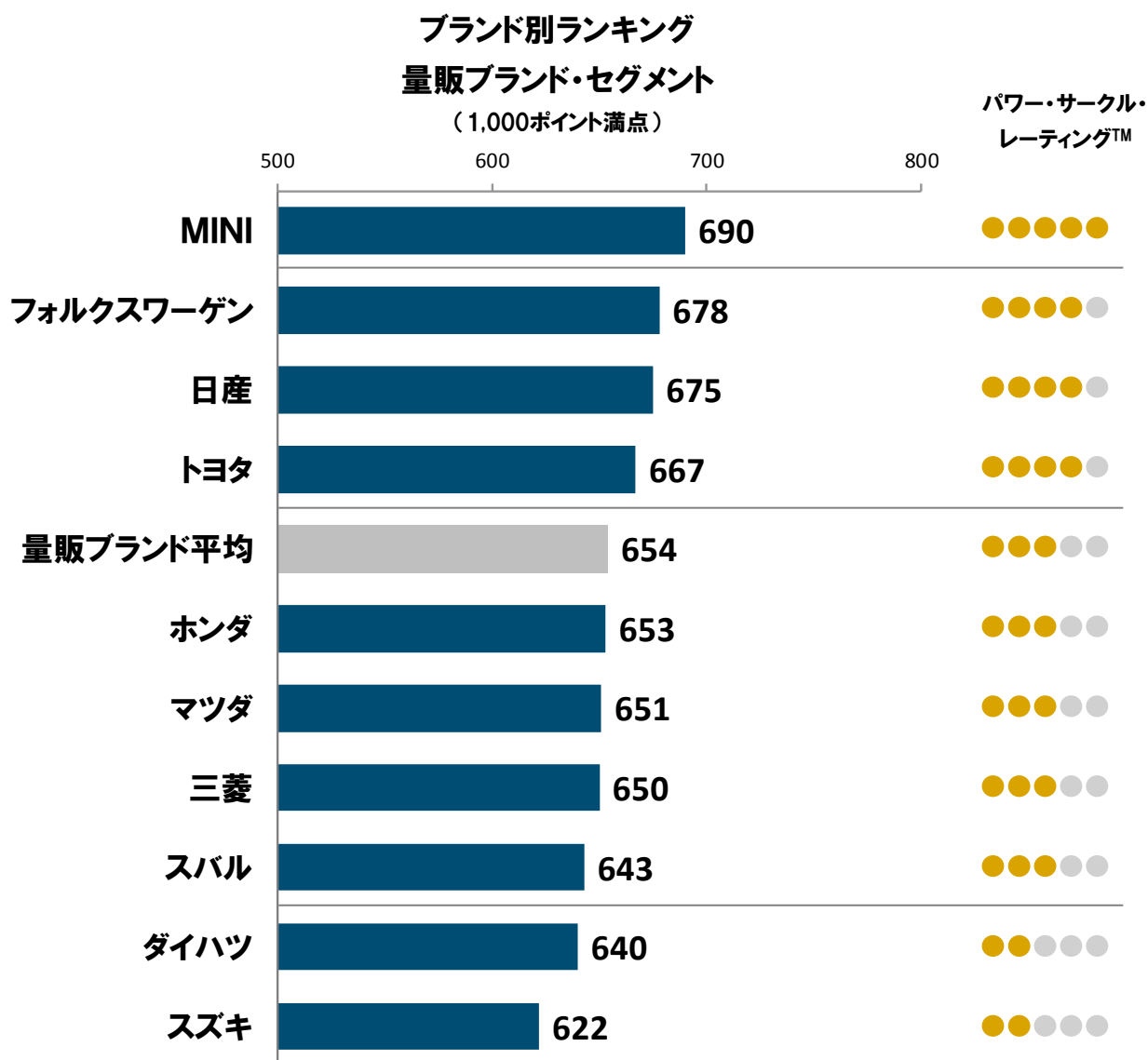
出典: J.D. パワー 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM



注) ルノー、プジョー、フィアット、ジープ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。

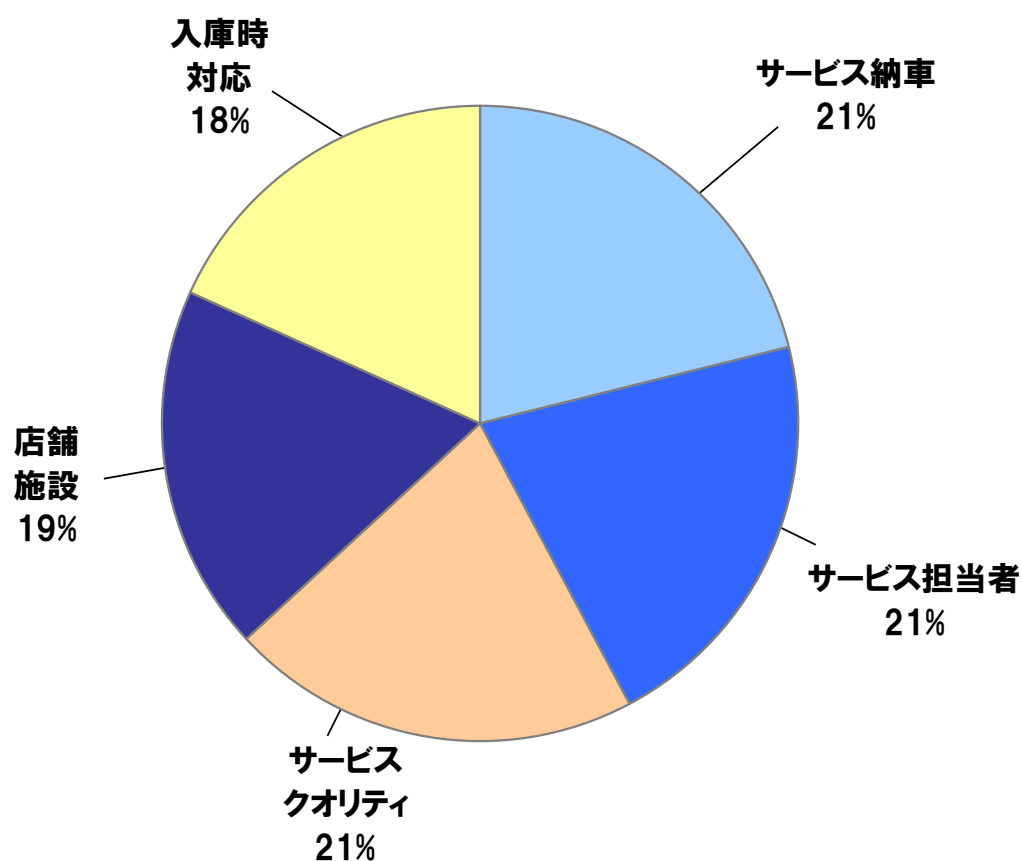
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



注)各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー 2017年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。