

2023年10月17日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2023 年中国新エネルギー車顧客体験価値（NEV-CXVI）調査<sup>SM</sup>

～購入からアフターサービスまでの顧客体験価値スコア、前年より低下～

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 J.D. パワーは、現地時間（中国、上海）8月24日に、**J.D. Power 2023 China New Energy Vehicle Customer Experience Value Index (NEV-CXVI) Study<sup>SM</sup>（中国新エネルギー車両顧客体験価値調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。この調査は、新エネルギー車（NEV）購入後2～12ヶ月を経過した所有者を対象に、新エネルギー車の購入から使用、そしてアフターサービスまでのトータルな顧客体験を評価するものである。

本年調査の中国国内ブランドの総合 CXVI（顧客体験価値インデックス）スコアは 768（1,000 ポイント満点）で、昨年の 795 から -27 ポイントとなった。国際ブランドの総合 CXVI スコアは 779 で、昨年比 -23 ポイントとなった。「購入体験」「使用体験」「アフターサービス体験」の3段階で、最もスコアが高かったのは「使用体験」（775 ポイント）で、最もスコアが低かったのは「購入体験」（764 ポイント）だった。「購入体験」では「購入計画」が 758 ポイントで最も低い評価で、特に価格や条件や特典について不明瞭だったことが要因として挙げられる。

2023 年調査の主なポイントは以下の通り：

- オンライン販売ブランドの CXVI スコアは 787 で、ディーラー販売ブランド（771）や混合販売ブランド（761）よりも大幅に高い評価となった。オンライン販売ブランドは、価格の明瞭さと専門的な情報提供により、「購入体験」「使用体験」の両方で優位に立っている。一方「アフターサービス体験」では、混合販売ブランドの方が利便性や修理などの顧客の基本的なニーズをより満たしており、オンライン販売ブランドより 3 ポイント高い 783 ポイントとなった。
- 「アフターサービス体験」において、初めて NEV を購入した人の CXVI スコアは 774 ポイントで、買い替え購入者（759）や追加購入者（754）のスコアを大きく上回った。さらに、「在庫時の対応」「サービス品質」「サービスプロセス」において、新規購入者の顧客体験は、買い替え購入所有者や追加購入所有者の顧客体験よりも優れていた。
- 購入価格が 20 万～30 万元の NEV 所有者の 35%が、車両やサービスについて喜んで他の人とコメントを共有している。この割合は、10 万元から 20 万元の NEV 所有者（30%）や 30 万元以上の NEV 所有者（31%）よりも高い。また、CXVI スコアが 775 以上の高評価ブランドの NPS<sup>®</sup>（ネット・プロモーター・スコア<sup>®</sup>）\*<sup>1</sup>は 35 で、NEV-CXVI スコア が 759 未満の低評価ブランドの NPS<sup>®</sup>は 19 だった。

\*<sup>1</sup>ネット・プロモーター・スコア<sup>®</sup>及び NPS<sup>®</sup>は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

## J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長 兼 オートモーティブ部門 部門長 山本浩二のコメント

「中国で実施した本調査では、新エネルギー車所有者のカスタマージャーニー全体における顧客体験について測定しています。CXVI スコアを見ると、中国国内の新興 EV ブランドの評価が非常に高く、車の開発や販売において多くの経験やノウハウを持っているはずの既存 OEM を大きく引き離している状況がうかがえます。

また、中国で増加しているオンライン販売ブランドの購入体験の評価は非常に高く、中国での購入プロセスのオンライン化は今後、更に進んでいくと思われます。一方で、アフターサービス体験では、オンライン販売ブランドにはまだ改善の余地があり、購入をオンライン、アフターサービスを実店舗、というハイブリッド販売が一つの主流となっていく可能性も高いと思われます。」

## J.D. パワー 2023 年中国新エネルギー車顧客体験価値 (NEV-CXVI) 調査 No.1 を発表

### 【中国国内ブランド】

第 1 位：Zeekr (ジーカー) (792 ポイント)

第 2 位：Deepal (深藍、ディーパル) (791 ポイント)

第 3 位：NIO (蔚来汽車、ニオ) (789 ポイント)

### 【国際ブランド】

第 1 位：メルセデス・ベンツ (794 ポイント)

第 2 位：テスラ (788 ポイント)

### 《J.D. パワー 2023 年中国新エネルギー車顧客体験価値調査<sup>SM</sup> 概要》

新エネルギー車 (NEV) 購入後 2～12 ヶ月を経過した所有者を対象に、新エネルギー車の購入、使用、アフターサービスまでのトータルな顧客体験を聴取した調査。

■実施期間：2023 年 4 月～5 月

■調査対象：2022 年 4 月～2023 年 3 月の間に新エネルギー車を購入した所有者

■調査回答者数：5,059 人

各ファクターの詳細評価項目に関する所有者の評価を基に 1,000 ポイント満点で CXVI スコアを算出。

CXVI を構成する段階と各段階のファクターは、影響度が大きい順に下記の通り (カッコ内は影響度) :

購入体験：納品 (21%)、購入計画 (19%)、顧客対応 (19%)、商品体験 (15%)、情報収集 (14%)、ショールーム (13%)

使用体験：エネルギーサービス (40%)、カスタマーサービス (31%)、カスタマーエクイティ (29%)

アフターサービス体験：在庫時の対応 (35%)、サービス品質 (35%)、サービスプロセス (30%)

\* 本報道資料は現地時間 2023 年 8 月 24 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースは[こちら](#)

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-china-new-energy-vehicle-customer-experience-value-index-nev-cxvi>

\* J.D. パワーが調査結果を公表するすべての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：川橋（オートモーティブ部門）

Tel：03-6809-2987 E-mail：atsushi.kawahashi@jdpa.com

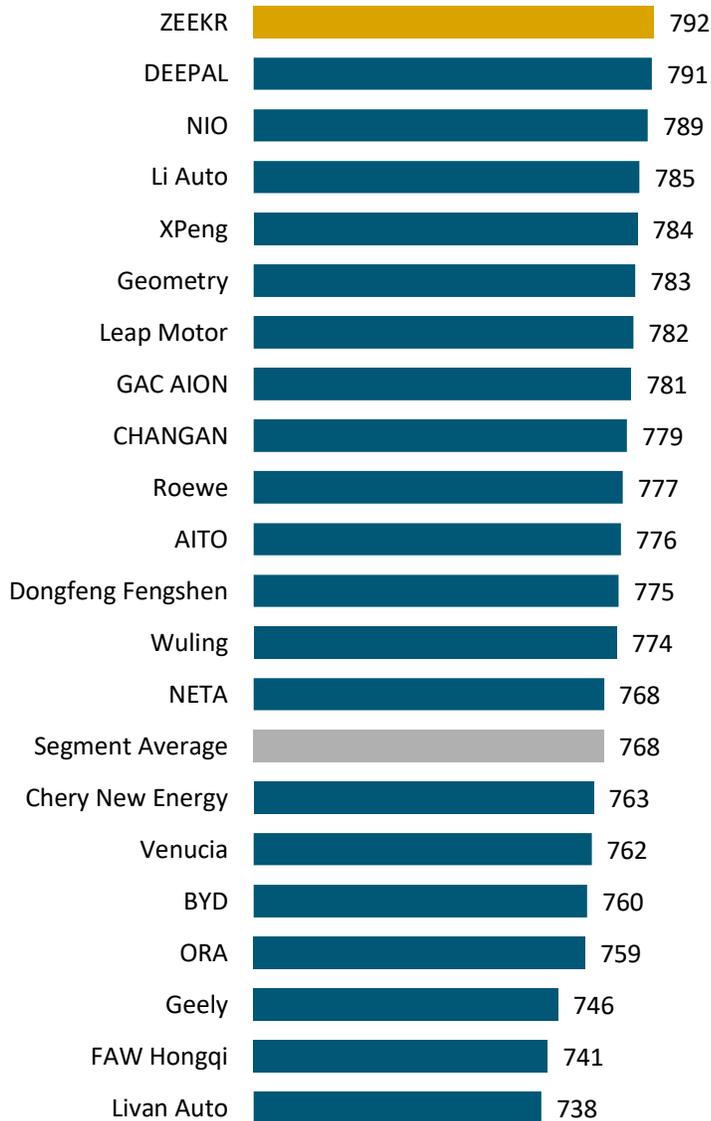
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja>をご覧ください。

# J.D. Power 2023 China New Energy Vehicle Customer Experience Value Index (NEV-CXVI) Study<sup>SM</sup>

## Brand Ranking Domestic Brands (Based on 1,000-point scale)



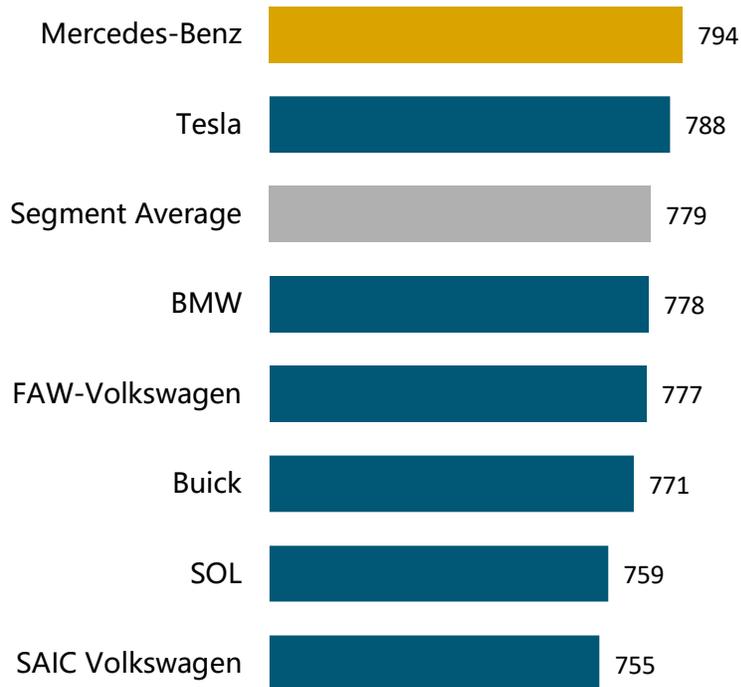
Notes: In alphabetical order if there are tie scores. Scores are not shown for small sample brands (n=30~99): HiPhi, BAIC BJEV, R Auto, DongFeng Fengon, FAW Besturn, HYCAN, Voyah, IM, Denza, Weltmeister, Lynk & Co, Baojun, Dongfeng Forthing

Source: J.D. Power 2023 China New Energy Vehicle Customer Experience Value Index (NEV-CXVI) Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2023 China New Energy Vehicle Customer Experience Value Index (NEV-CXVI) Study<sup>SM</sup>

## Brand Ranking International Brands (Based on 1,000-point scale)



Notes: In alphabetical order if there are tie scores. Scores are not shown for small sample brands (n=30~99): Porsche, Volvo, Cadillac, Land Rover, smart, Audi, Lexus, Dongfeng Honda

Source: J.D. Power 2023 China New Energy Vehicle Customer Experience Value Index (NEV-CXVI) Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.