

2024年8月23日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度 (SSI) 調査SM

～ラグジュアリーブランドではBMW、マスマーケット国産ブランドではマツダが第1位～

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 ジャパン (本社: 東京都港区、代表取締役社長: 山本浩二、略称: J.D. パワー) は、今年で 23 回目の実施となる、**J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度** (Japan Sales Satisfaction Index、略称 SSI) 調査SM の調査結果を発表した。

2024年のスコアの概要は下記の通り:

- ・ 総合満足度の調査平均スコアは前年から変わらず、720 ポイント (1,000 ポイント満点) となった。
- ・ ファクター別の調査平均スコアでは、「店舗施設・サポート」が 730 ポイント、「契約手続き」が 728 ポイント、「商談」が 715 ポイント、「納車」が 709 ポイントとなった。
- ・ セグメント別の総合満足度スコアは、ラグジュアリーブランド平均が 776 ポイント、マスマーケット国産ブランド平均が 715 ポイントとなった。

2024年調査の主なポイントは下記の通り:

HEV、PHEV の購入検討者*が増加、EV は停滞気味

現在の市場には、従来のガソリン車/ディーゼル車 (ICE) を始めとして、ハイブリッド車 (HEV)、プラグインハイブリッド車 (PHEV)、電気自動車 (EV) など、様々なエンジンタイプの車が販売されている。昨今注目されてきた EV の分野にも軽自動車が登場し、消費者にとってエンジンタイプの選択肢は、以前より確実に広がりを見せている。

本調査では、新車購入時に検討したエンジンタイプとして、HEV の検討率が初めてガソリン車を上回った。HEV の検討率は前年の 57% から 60% に増加したが、ガソリン車は 62% から 57% へと低下した。HEV は 20 世紀の終わりに量産化されて以来四半世紀を経て、今やガソリン車に代わり、消費者が新車として最も検討しているエンジンタイプとなった。また、PHEV の検討率も全体の 1 割強ではあるものの、前年の 11% から 14% に増加している。一方、EV の検討率は 10% と前年から伸びはみられなかった。EV の需要は一旦落ち着きをみせており、HEV や PHEV が今まで以上に脚光を浴びてきている傾向がうかがえる。

*HEV、PHEV の購入検討者には、ガソリンやその他のエンジンタイプを同時に検討した人を含む

HEV、PHEV の購入検討者が参考にした情報、デジタル媒体と実車体験に高い割合

HEV、PHEV 検討者の情報収集には特徴がみられた。購入検討時の参考情報として、「購入した車メーカー/販売店のウェブサイト」、「購入した車メーカー/販売店の SNS」、「インターネットのニュースサイト/情報サイト」といったデ

デジタル情報を参考にした割合が、ガソリン車検討者よりも高かった。特に、「購入した車メーカー／販売店の SNS」を参考にした割合は、HEV 検討者で前年の 8%から 13%、PHEV 検討者では 12%から 17%とそれぞれ 5 ポイント増加しており、メーカーや販売店が発信する SNS 情報の活用が進んでいる。従来のカタログ・パンフレットといった紙媒体だけではなく、デジタル情報の発信を強化していくことは、車メーカーや販売店にとって今後のひとつの鍵になっていくと考えられる。

また、HEV、PHEV 検討者は、「販売店の展示車／試乗車」を参考にした割合も高かった。ガソリン車の検討者では 39%に対し、HEV 検討者では + 4 ポイントの 43%、PHEV 検討者では + 8 ポイントの 47%であった。デジタル情報を効果的に活用しつつ、実車を確認することの重要性も浮き彫りになっていることがわかる。

試乗時の搭載技術や機能の体感は車の魅力訴求に有効

本調査では、商談時の試乗中にどのような体感をしたかについても聴取している。試乗中の体感について、“そう思う”と回答した割合が高い項目として、「運転時の車の大きさ・サイズ感が確認できた」(46%)、「走行性能が確認できた」(36%)が挙げられた。商談における満足度との関係を見ると、「車の機能／搭載技術がわかった」を“そう思う”と回答した場合の評価は 837 ポイントとなり、「運転時の車の大きさ・サイズ感が確認できた」(807 ポイント)や「走行性能が確認できた」(827 ポイント)場合よりも高かった。

現状の試乗体験では、車のサイズ感や走行性能に関わる確認が主になされている。その一方で、先進技術の普及が進み、高度な機能を搭載する車も増えている中では、具体的な機能とその利便性を体感できるよう試乗内容の一層の充実が有効といえる。

J.D. パワー 2024 年 日本自動車セールス顧客満足度調査 総合満足度ランキング

【ラグジュアリーブランド】(対象 4 ブランド)

第 1 位：BMW (783 ポイント)

「商談」ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：レクサス (780 ポイント)

【マスマーケット国産ブランド】(対象 8 ブランド)

第 1 位：マツダ (747 ポイント)

「納車」、「店舗施設・サポート」、「商談」、「契約手続き」の全ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：日産 (736 ポイント)

第 3 位：スバル (725 ポイント)

《 J.D. パワー 2024 年日本自動車セールス顧客満足度 (SSI) 調査SM概要 》

年に一回、新車購入後 2～13 ヶ月が経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有者を対象に、乗用車を新車で購入した際のメーカー系正規ディーラーの対応に関する満足度を聴取し明らかにする調査。

今年で 23 回目の実施となる。

■実施期間：2024 年 5 月～6 月 ■調査方法：インターネット

■調査対象：メーカー系正規ディーラーから新車購入後、2～13 ヶ月経過したユーザー（18 歳以上）

■調査回答者数：7,110 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に「納車」(26%)、「店舗施設・サポート」(26%)、「商談」(26%)、「契約手続き」(21%)となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、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：末重（オートモーティブ部門）

Tel: 03-6809-2987 E-mail: hideaki.sueshige@jdpa.com

J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは自動車に関するデータと分析の国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。自動車業界及び一部の関連企業に、業界インテリジェンスや消費者インサイト、アドバイザリー、ソリューションを提供しています。

独自の広範なデータセットとソフトウェア機能を高度な分析および人工知能ツールと組み合わせて活用し、クライアントのビジネスパフォーマンスの最適化を支援しています。

J.D. パワーは 1968 年に設立され、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. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2024年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

8月：日本自動車セールス顧客満足度（SSI）調査

9月：日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査、日本自動車初期品質調査（IQS）

10月：日本自動車商品魅力度（APEAL）調査、日本中古車セールス顧客満足度（UVSSI）調査

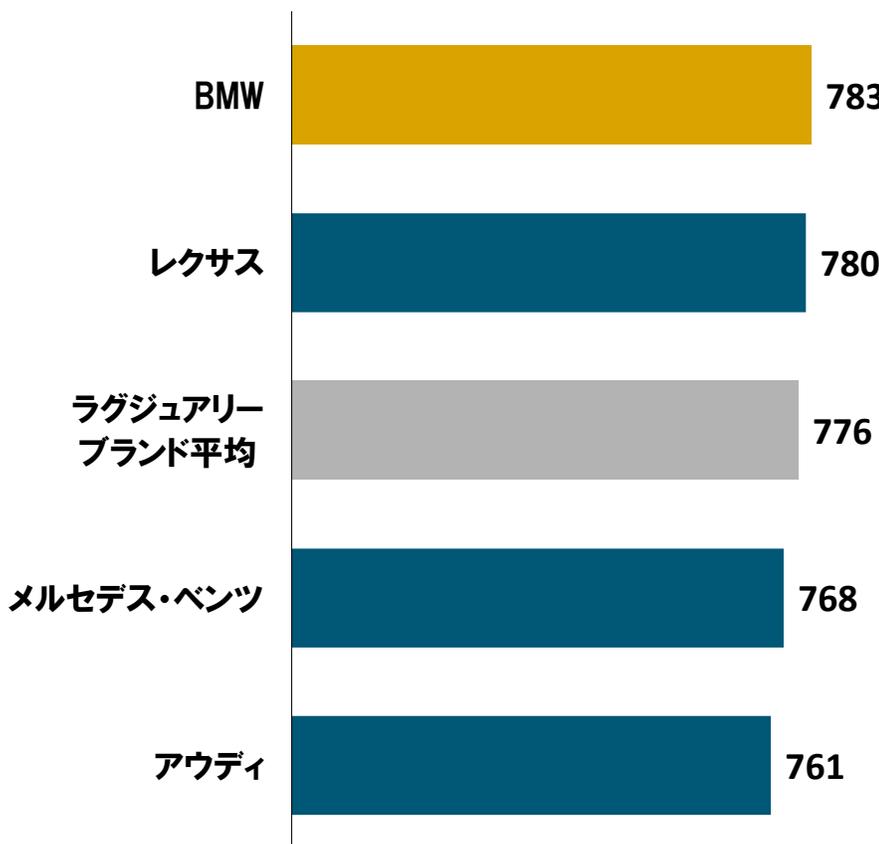
11月：日本自動車テクノロジーエクスペリエンス（TXI）調査

12月：日本EVエクスペリエンス-オーナーシップ（EVX-O）調査

J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度(SSI)調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

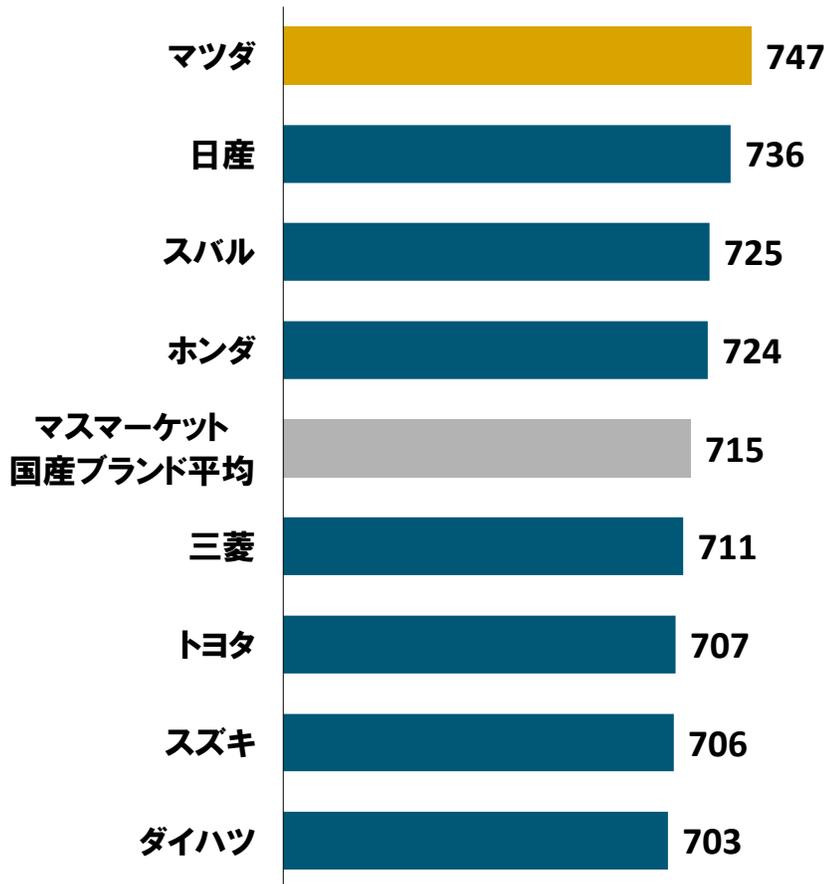
出典: J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度(SSI)調査SM

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ください。

J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度(SSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケット国産ブランド】



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度(SSI)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ください。