

2018年8月31日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 日本自動車サービス満足度調査 ～メンテナンスやより良いカーライフのための提案は、収益増と満足度向上に寄与～

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 17 回目の実施となる、**2018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。ランキングは下記の通り。

【ラグジュリーブランド】（対象 5 ブランド）

第 1 位：レクサス（772 ポイント）

「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「店舗施設」「入庫時対応」の全てのファクターにおいてラグジュリーブランドセグメントで最高評価。総合満足度はセグメント平均を 40 ポイント上回る結果となった。

第 2 位：メルセデス・ベンツ（725 ポイント） 第 3 位：BMW（724 ポイント）

【量販ブランド】（対象 10 ブランド）

第 1 位：フォルクスワーゲン（699 ポイント）

「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「店舗施設」「入庫時対応」の全てのファクターにおいて量販ブランドセグメントで最高評価。

第 2 位：MINI（693 ポイント） 第 3 位：日産（682 ポイント）

◆接遇全体に関するユーザー評価、大きく向上◆

2018 年の総合満足度の業界平均スコアは 671 ポイントで昨年より 13 ポイント上がった。セグメント別で見ると、ラグジュリーブランド平均が 732 ポイントで昨年より 4 ポイント、量販ブランド平均が 668 ポイントで昨年より 14 ポイントの上昇となった。

ファクターごとにみても、全てのファクターにおいて前年より 10 ポイント以上改善しており、接遇全体に関するユーザーの評価は、大きく向上しているといえる。

- ・ サービス納車 : 647 ポイント、対前年比+12
- ・ サービス担当者 : 703 ポイント、対前年比+14
- ・ サービスクオリティ : 667 ポイント、対前年比+16
- ・ 店舗施設 : 668 ポイント、対前年比+16
- ・ 入庫時対応 : 666 ポイント、対前年比+11

5 年前の 2014 年データと比較し、評価が大きく向上した要因を探ってみた。

作業前に「サービス担当者からサービス料金について説明があった」と答えた人は、64%から 70%に増加しており、満足度も向上している（+11 ポイント、694 ポイント）。

また「依頼した作業以外に商品や整備／修理の提案を受けた」と答えた人は 34%から 40%に増加しており、満足度も向上している（+16 ポイント、691 ポイント）。

全ファクターにおいてスコアが大きく伸びたことは、このようなユーザーのニーズに店舗が応えており、ユーザーにとって店舗での体験がより良いものとなっている結果といえるのではないだろうか。

また、ユーザーは料金に関する明確な説明提示を求める一方、タイヤやオイルの交換といったメンテナンスの提案や、より良いカーライフのためのタイムリーな提案を望んでいる。そのようなユーザーのニーズに応える提案をすることで、満足度も収益も上げることができるといえよう。

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、本調査結果から見えたユーザーの動向について次のようにコメントしている。

『近年の傾向として、ユーザーはサービス入庫をより早いタイミングで予約する傾向にある。実際、予約のタイミングを2014年と2018年で比較すると、予約を「1週間以内に」と答えた人は、2014年の55%から2018年の42%に減少している一方、「1週間以上前に」と答えた人は27%から38%に増え、中でも「15日以上前に」と答えた人は10%から19%に増えている。忙しいゆえに前もって入庫日を決定させたいというニーズが増えていることが推察され、今後年々早まる入庫予約への対策をすることが、顧客満足度の更なる向上につながるのではないか。』

《J.D. パワー 2018年日本自動車サービス満足度調査概要》

新車購入後15～50ヶ月が経過した顧客を対象に、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する調査。

■実施期間：2018年5月～6月

■調査方法：インターネット調査

■調査対象：2014年4月～2017年3月に新車乗用車（登録車・軽自動車）を購入した人で、直近1年間にメーカー系正規販売店にサービス入庫した人

■回答者数：9,161件

「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「店舗施設」「入庫時対応」の5ファクター、18の詳細項目にて評価を聴取している。総合満足に与える各ファクターの影響力は順に、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。総合満足に与えるこれら影響力と評価の素点に基づき、1,000点を満点とする総合満足度スコアを算出している。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画実施したものです。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。

～2018年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

- 日本大型・小型トラック顧客満足度調査（1月17日）
- 日本自動車初期品質調査 IQS（8月22日）
- 日本自動車セールス満足度調査 SSI（8月23日）
- 日本自動車サービス満足度調査 CSI（8月31日）
- 日本新車購入意向者調査 NVIS（9月12日）
- 日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月20日）
- 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査（純正ナビ：10月5日、市販ナビ：10月26日）
- 日本自動車耐久品質調査 VDS（10月25日）

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

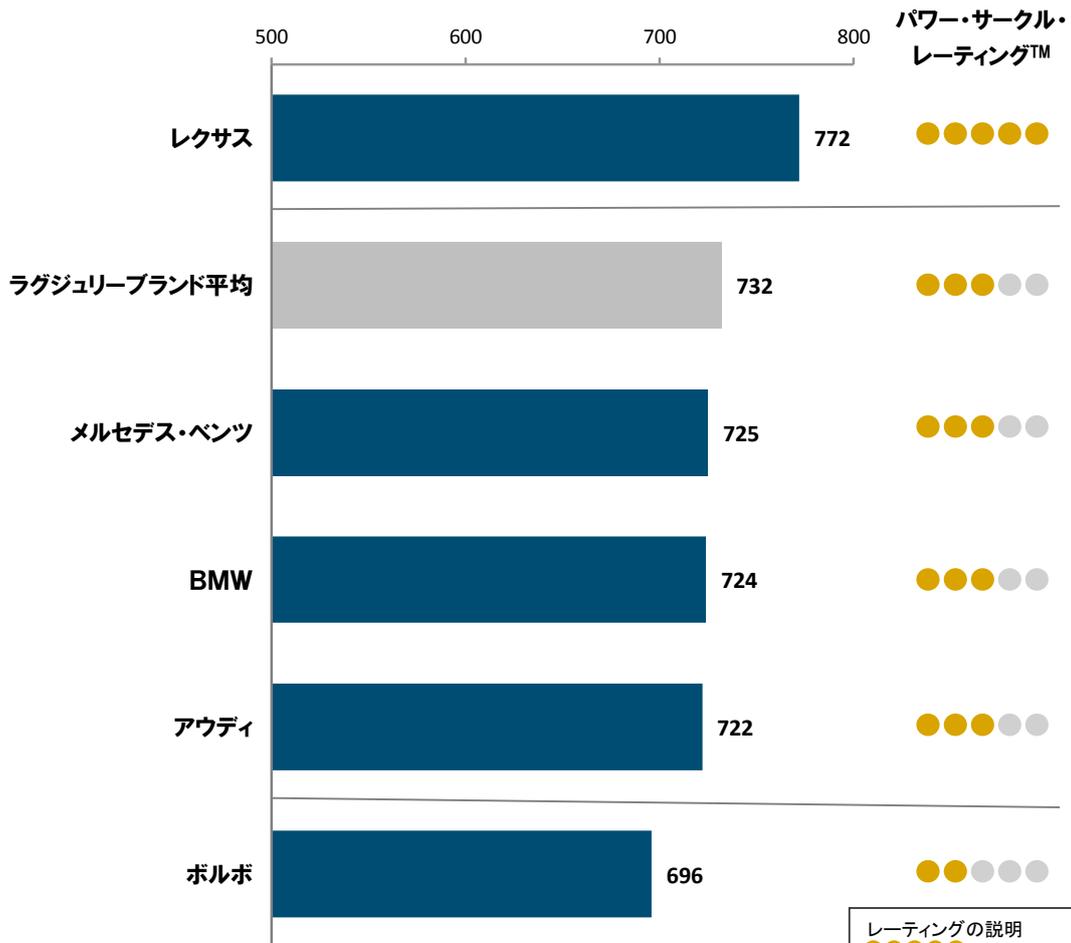
【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

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トメサ）は顧客満足（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング ラグジュリーブランド (1,000ポイント満点)



注) ランドローバー、ボルシェは少数サンプル、アルファロメオは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

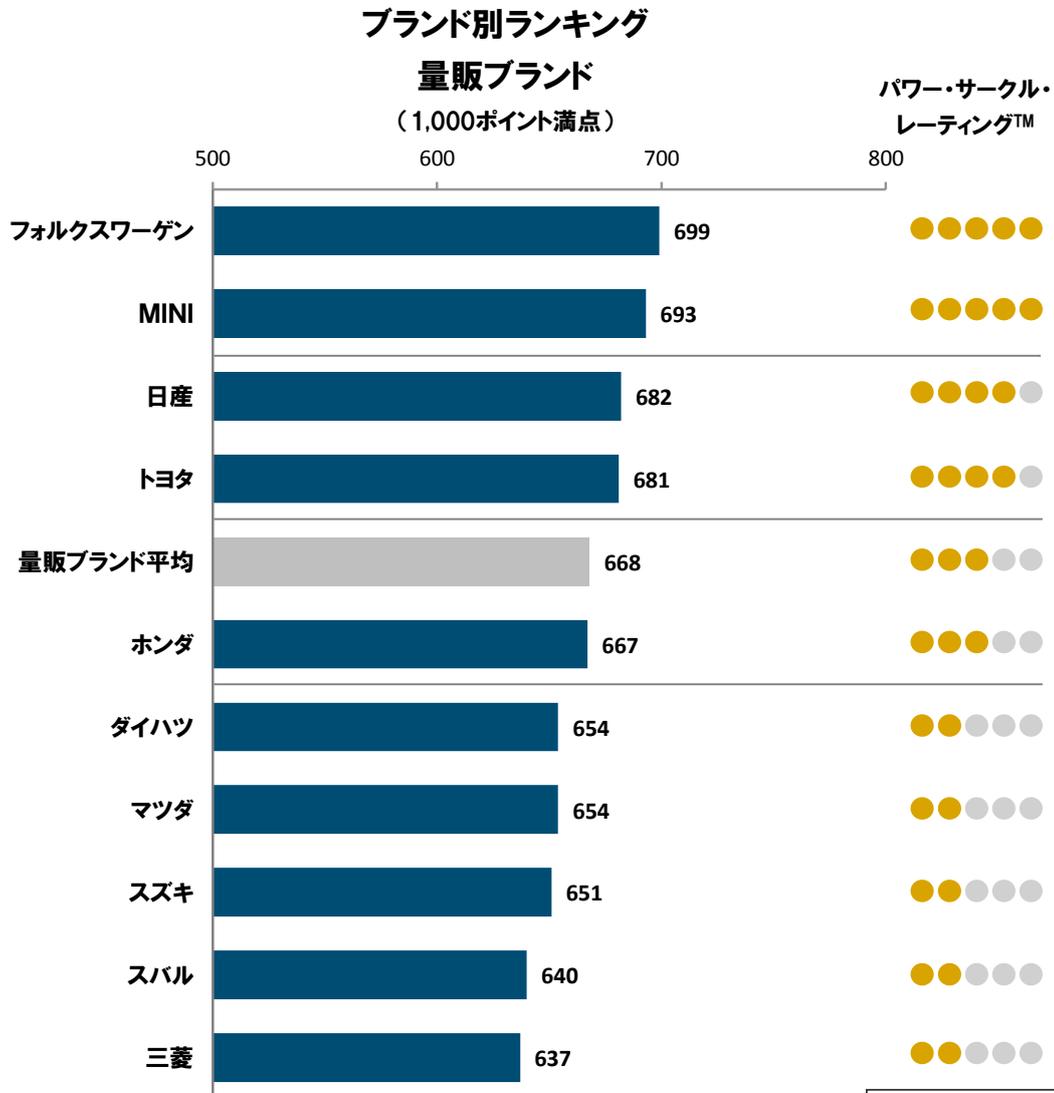
レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー 2018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 2018年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM



注) ジープ、シトロエン、フィアット、プジョー、ルノー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。

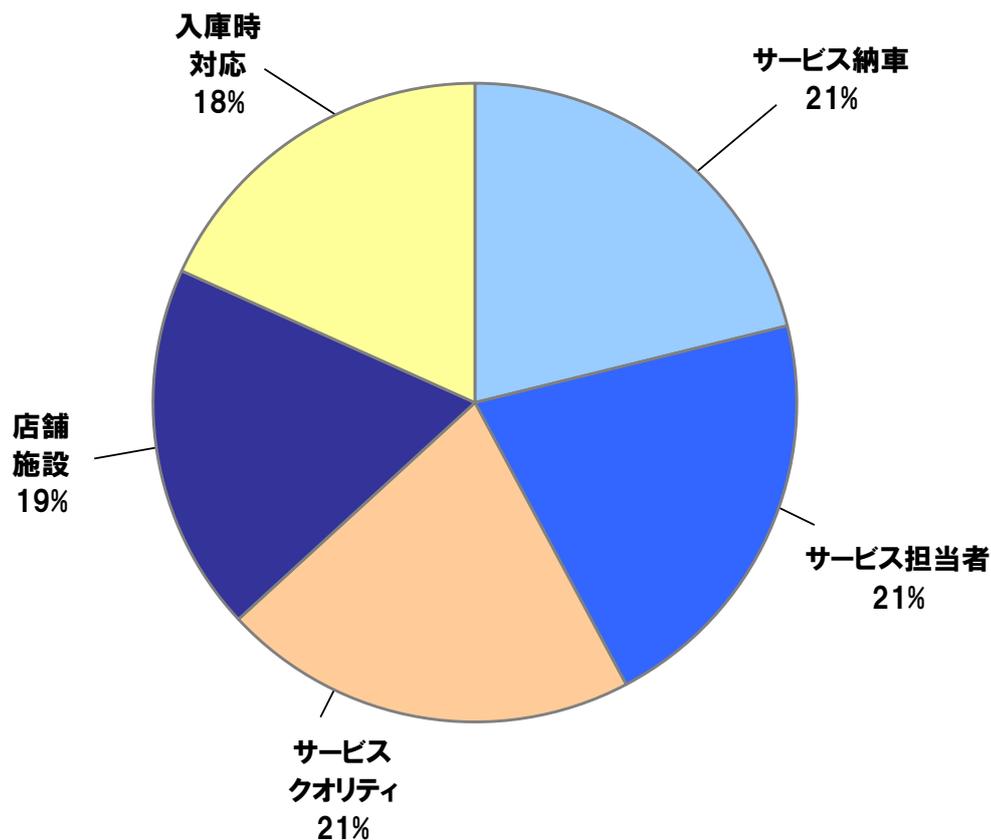
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー 2018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 2018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 2018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。