

# Press Release

## J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：

「営業担当者への信頼」と「販売店との関係性」が車両選定理由としては最多

### 日本小型トラック顧客満足度調査で、トヨタが4年連続で第1位

東京：2014年2月21日一車両選定の理由は、「販売店の営業担当者に対する信頼」（37%）が一番多く、次いで「販売店の系列関係、付き合い」（36%）が続き、「車両価格の安さ」（31%）や「本社の指示・方針」（23%）を上回ることが J.D. パワー アジア・パシフィックによる 2013 年日本小型トラック顧客満足度（Japan Light-Duty Truck Ownership Satisfaction）調査<sup>SM</sup> によって明らかとなった。

本調査では小型トラックに関する総合的な顧客満足度の評価を、4つのファクターに基づいて算出し、それらは影響度順に「アフターサービス」（51%）、「営業対応」（25%）、「商品」（13%）、「コスト」（11%）となっている（カッコ内は総合的な顧客満足度に対する影響度）。各ファクターにおける合計 62 の詳細項目に対する顧客の評価をもとに、総合満足度スコアを 1,000 ポイント満点で算出している。2013 年の総合満足度の業界平均スコアは、630 ポイントとなった。

### 主な調査結果

- 業界全体の総合満足度は、2012 年より 1 ポイント低下の 630 ポイントとなった。
- 「販売店の営業担当者に対する信頼」を車両選定理由として挙げる顧客は、今回新車（＝平成 25 年登録車）を購入した事業者で特に高く、49%となっている。更に、2011 年調査時の割合（43%）からも 6%増加している。
- 車両選定理由の中に「販売店の営業担当者に対する信頼」を挙げている顧客の方が、価格などそれ以外の理由だけを挙げている顧客に比べて、満足度が高い（669 ポイント対 608 ポイント）。
- 高満足層（総合満足度 800 ポイント以上）と低満足層（総合満足度 500 ポイント未満）の間で最も回答に格差が生じているのも「販売店の営業担当者に対する信頼」であり、その差は 46%となっている（63%対 17%）
- 営業担当者の訪問頻度が「月に 1 回以上」と回答した顧客の場合、「販売店の営業担当者に対する信頼」を選定理由にした割合は業界平均を 10%上回る 47%になり、訪問頻度が月 1 回未満の場合には業界平均以下となる。
- 整備・修理の際の預け方は、「持ち込みが多い場合」とする顧客が 49%、「引き取りが多い場合」の割合は 43%であり、持ち込み比率が若干多い。「引き取りが多い場合」とする顧客の総合満足度は 648 ポイントとなり、業界平均を 18 ポイント上回る結果となった。また、引き取りの場合のメーカー間総合満足度格差は最大で 34 ポイントとなり、持ち込みの場合の格差（18 ポイント）よりも 16 ポイント大きいことが分かった。
- 本調査の対象者において、単有の事業者（単独メーカーの車両のみ保有）の割合は 27%となり、どのメーカーも 22%～30%と 25%前後が単有の事業者であった。単有事業者の総合満足度は 641 ポイントと併有事業者（626 ポイント）より 15 ポイント高い結果となった。

J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモーティブ部門 執行役員である木本卓は『各社のポスト新長期規制への対応も一段落し、商品性の拡充は図られている。ただし、各社の商品力強化がなされた結果、今後は営業やアフターサービス領域において如何に他社との差別化を図るかが大きなテーマとなる。顧客が車両購入決定の理由として“販売店の営業担当者に対する信頼”を一番に挙げていることから、顧客対応力の強化が一層求められるだろう』と述べている。

## 総合満足度ランキング

ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった5ブランドのうち、総合満足度スコア 643 ポイントでトヨタが第1位となった。顧客満足度を構成する4つのファクターのうち「商品」で最も高い評価となり、それ以外の「アフターサービス」、「営業対応」、「コスト」の3つのファクターは、2位の評価となった。ブランド別ランキングの第2位は641ポイントの日野、第3位はUDトラックス(639ポイント)となった。

2013年日本小型トラック顧客満足度(Japan Light-Duty Truck Ownership Satisfaction)調査<sup>SM</sup>は、全国のトラック貨物輸送事業者(緑ナンバー)の経営者を含む車両購入決定権者を対象に、各事業者が保有する小型トラックのメーカー(含販売店)に対する総合的な顧客満足度を測定するものである。8回目となる今回は2013年10月から11月に郵送調査を実施し2,277の事業者から回答を得た。なお、1事業者につき最大2メーカーまで評価してもらうため、実際の回答は3,456件となっている。

日本小型トラック顧客満足度調査は、J.D. パワー アジア・パシフィック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2014年自動車関連調査は下記の日程でリリース予定である。

- ・ 自家用の乗用車(軽自動車を含む)のスタッドレスタイヤに対する評価を測定した2014年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査を本年5月に発表する予定である。
- ・ 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2014年日本自動車初期品質(Initial Quality Study、略称IQS)調査を本年8月に発表する予定である。
- ・ 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2014年日本自動車セールス満足度(Sales Satisfaction Index、略称SSI)調査を本年8月に発表する予定である。
- ・ 新車購入店でサービスを受けた際の顧客満足度を測定した2014年日本自動車サービス満足度(Customer Service Index、略称CSI)調査を本年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2014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。
- ・ 新車に装着されたタイヤの満足度を測定した2014年日本OEタイヤ顧客満足度(Original Equipment Tire Customer Satisfaction Index、OE-TSI)調査を本年10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2014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。
- ・ リプレスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した2014年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査を本年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。

<株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト<http://japan.jdpower.com>まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門であるJ.D. パワー(本社:米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトと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。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグローヒル・フィナンシャルについて>

マグローヒル・フィナンシャル (NYSE : MHP) は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグローヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト [www.mhfi.com](http://www.mhfi.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 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

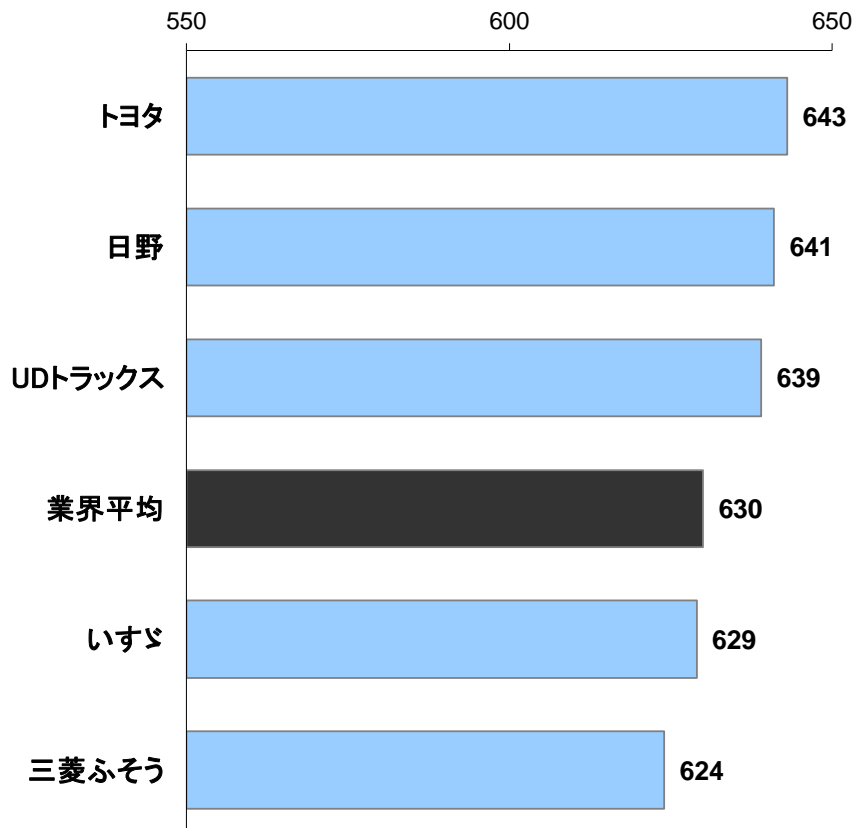
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) 日産、マツダ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。

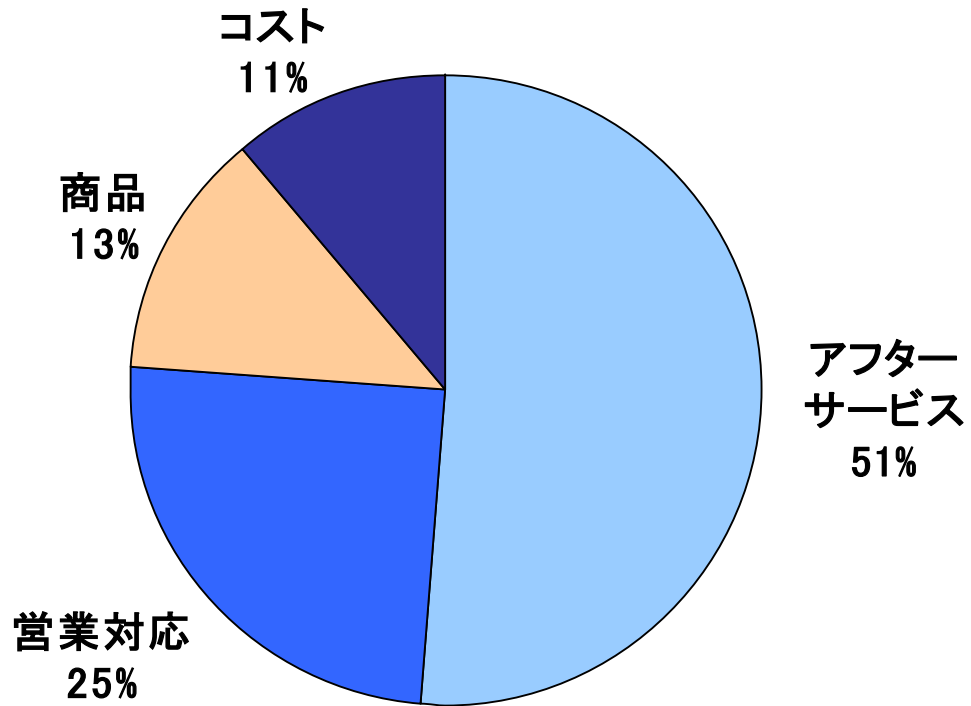
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。