

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料： 大型トラックの顧客満足度は微減

日本大型トラック顧客満足度調査で、日野が5年連続第1位

東京：2014年1月31日—対象者の約半数（46%）を占める中規模（保有車両11～30両）セグメントにおいて、トラックメーカー間の満足度格差が17ポイントと最も大きくなっていることがJ.D. パワー アジア・パシフィックによる2013年日本大型トラック顧客満足度（Japan Heavy-Duty Truck Ownership Satisfaction）調査SMによって明らかとなった。

調査では大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」（49%）、「営業対応」（25%）、「コスト」（14%）、「商品」（12%）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、618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昨年の621ポイントから3ポイント微減。4つのファクターすべてで満足度が昨年より低下した。
- 事業規模別の総合満足度は、大規模（保有車両30両超）セグメントのみ、総合満足度スコアが業界平均を上回る630ポイントとなった。中規模（保有車両11～30両）、小規模（保有車両10両以下）セグメントの満足度はそれぞれ614、611ポイントで業界平均を下回った。
- 顧客満足度向上のためには営業の訪問頻度を高める必要がある。顧客を「月1回」訪問した場合、総合満足度は629ポイントとなり、2～3か月に1回の頻度では597ポイントに留まった。
- 営業活動の訪問目的別に満足度をみると、「各種業務改善への提案」「販売した車両のアフターフォロー」「業界動向などに関する情報提供」等、顧客に有益な情報の提供をしている場合に総合満足度が高くなった（それぞれ686、669、661ポイント）。営業訪問頻度の向上だけでなく、営業活動の質の向上にも取り組む必要がある。
- 過去1年間に営業担当者の変更があった場合の総合満足度は593ポイントで、業界平均を25ポイント下回った。担当者変更の際に、変更の挨拶や引継ぎが無かった場合には更に満足度が低下し、522ポイントとなった。
- ロイヤルカスタマー（前回と今回の購入メーカーが同じで、かつ、次回も同じメーカーを購入すると回答した顧客）の総合満足度は639ポイントと、「次回は今回と違うメーカーを購入すると回答した顧客」の満足度（522ポイント）と比べて117ポイント高くなった。特に、営業対応ファクターではロイヤルカスタマーの満足度は153ポイント高くなり、顧客と継続的な取引をするために営業対応が重要である。

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『事業規模別に見た場合、大規模セグメントの顧客満足度は最も高く、また、メーカー間の満足度格差も9ポイントと一番小さい。いわゆる大口顧客に対しては、トラックメーカー側のケアや対応が行き届いているということであろう。一方、中規模や小規模セグメントでは満足度が低くメーカー間格差も大きいいため、今後の改善が求められる。特に、ボリュームの大きい中規模セグメントへの対応強化が、他社との差別化のためには効果的だ』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4ブランドのうち、総合満足度スコア 626 ポイントで日野が5年連続で第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「アフターサービス」、「営業対応」、「商品」で最も高い評価となった。

ブランド別ランキングの第2位は616ポイントの三菱ふそう、第3位はいすゞ（615ポイント）、第4位はUDトラックス（614ポイント）となった。

2013年日本大型トラック顧客満足度（Japan Heavy-Duty Truck Ownership Satisfaction）調査SM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大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。9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、2,365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3,601件となっている。

日本大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。

- ・ トラック貨物輸送事業者（緑ナンバー）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）の満足度を測定した日本小型トラック顧客満足度調査を本年2月に発表する予定である。
- ・ 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。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・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、マグロウヒル・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 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

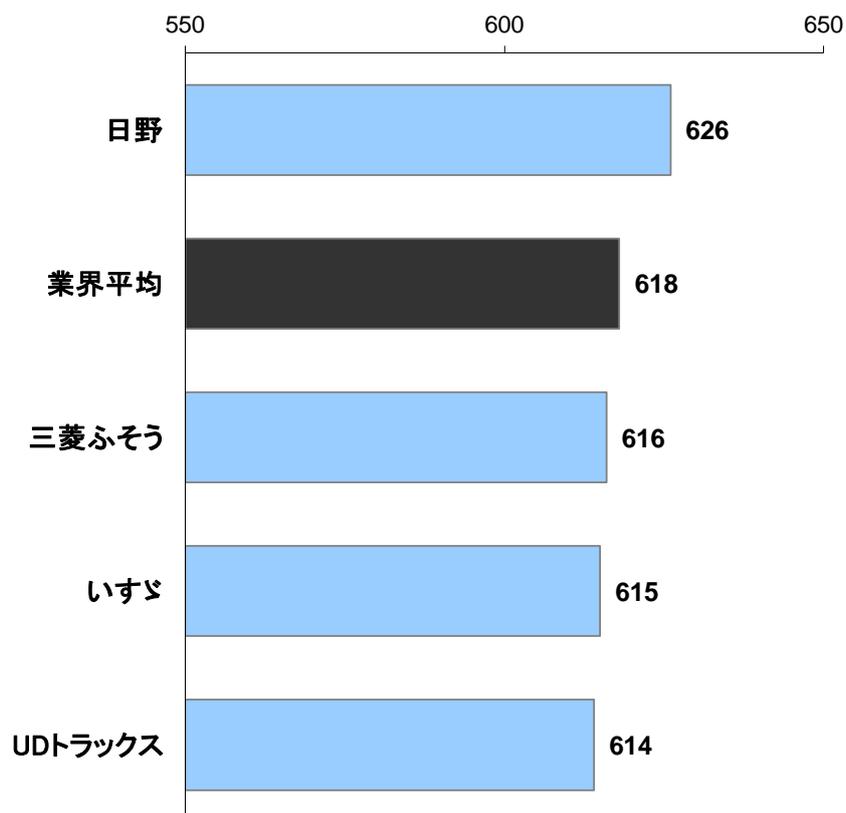
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本大型トラック顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング



注) ベンツ、スカニア、ボルボ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。

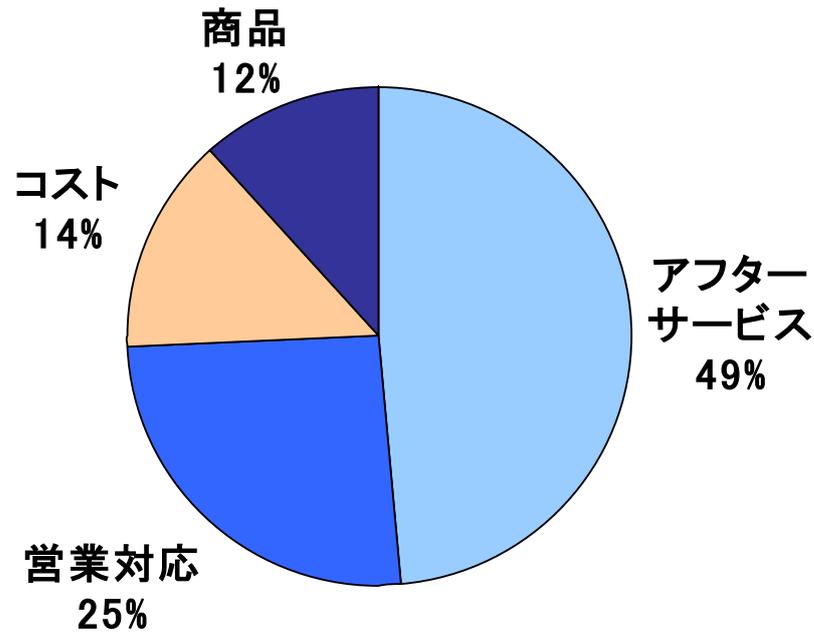
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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年日本大型トラック顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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年日本大型トラック顧客満足度調査SM)を明記してください。