

Press Release

報道用資料

2015年2月18日

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、上位ブランドと下位ブランド間の差が拡大

日本大型トラック顧客満足度調査で、日野が6年連続第1位

東京：2015年2月18日—大型トラックメーカーの顧客満足度は、メーカー間の格差が広がっている。特に、営業活動の質の要因により、対象者の半数近くを占める中規模事業者（保有車両11～30両）と小規模事業者（保有車両10両以下）セグメントにおけるメーカー間格差は、昨年より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2014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」（47%）、「営業対応」（24%）、「コスト」（13%）、「商品」（16%）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。

2014年の総合満足度の業界平均スコアは、昨年同様の618ポイントとなった。セグメント別平均でみると大規模事業者が632ポイントで業界平均値を上回り、中規模事業者が612ポイント、小規模事業者が616ポイントとなった。更に、中規模、小規模事業者における最上位と最下位のブランド間の差は30ポイントとなり、昨年の17ポイント、12ポイントからそれぞれ拡大している。

主な調査結果

- 総合満足度の推移をみると、業務改善提案を受けた顧客の満足度が、そのような提案を受けなかった顧客と比較して高くなっている。（各々710ポイント、686ポイント）。
- 業界平均のコストファクターにおける満足度（544ポイント）は、他のファクターと比べて低いスコアであるが、前年より唯一改善した（+8ポイント）。他の営業対応、アフターサービス、商品の各ファクターはいずれも3ポイントの低下となった。
- 事業規模別にみると、小規模事業者におけるコストの改善幅が最も大きく、前年より21ポイントアップの543ポイントとなった。また、コストの種類でみると、車両購入時といった初期コストよりは、故障修理代（+5ポイント）、部品価格（+5）、点検整備代（+4）といった維持・管理費に関連する項目において、評価の改善が顕著である。
- 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640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（521ポイント）と比べて、119ポイント高い。
- 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「次回は今回と違うメーカーを購入する」と回答した顧客より144ポイント高くなっており、顧客と継続的な取引をするためには営業対応の強化が重要であることがうかがえる。

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『今年の調査では、主要トラックメーカー4社の総合満足度スコアは、前年からの推移において、改善組と低下組に2分された。一つの見方として、営業対応において、関係維持のための単なる「訪問」のみならず、顧客への「業務改善提案」を印象付けるための取組みの実践が、満足度スコア変動の明暗を分けた』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、日野が総合満足度スコア 631 ポイントで6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位には、昨年からのスコア改善が11ポイントと最も大きい三菱ふそう（627ポイント）。第3位はいすゞ（607ポイント）、第4位はUDトラックス（605ポイント）となった。

2014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。10回目となる今回は2014年10月から11月に郵送調査を実施し、2,267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3,437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2015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2014年日本小型トラック顧客満足度調査を本年3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2015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2015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2015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2015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2015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。
- ・ 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2015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。
- ・ リプレイスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した2015年日本リプレイ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 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

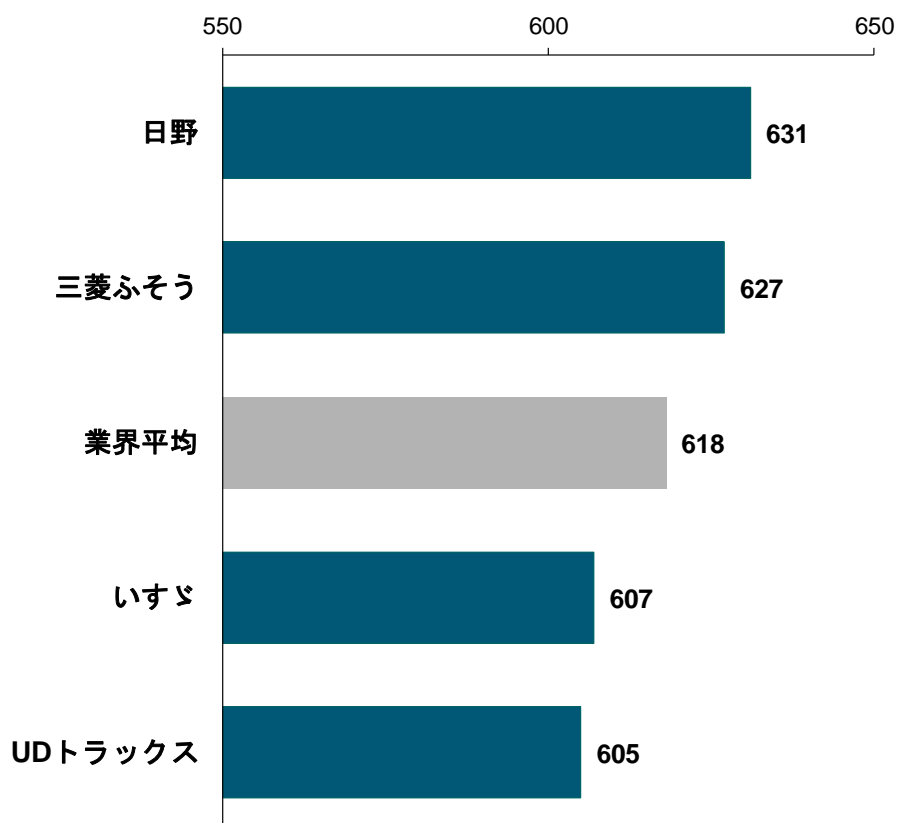
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2014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 (1,000ポイント満点)



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。

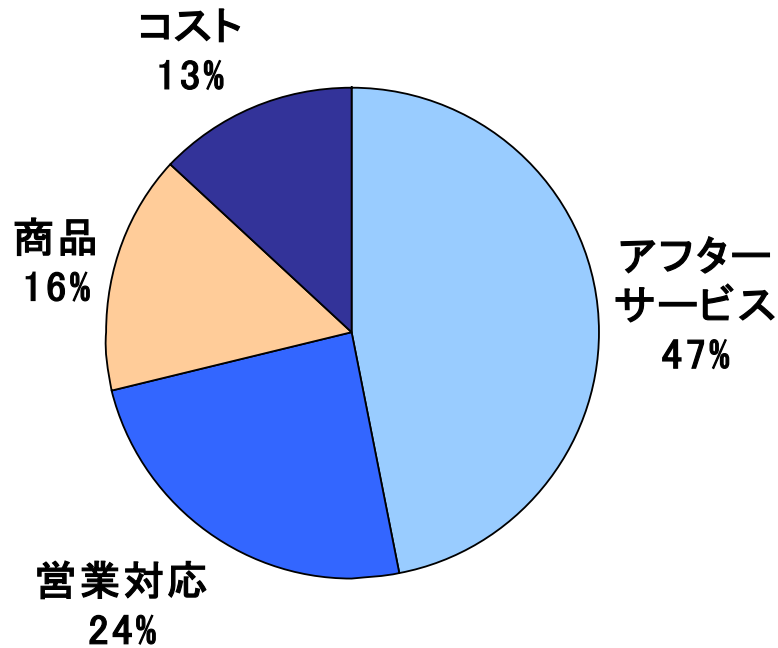
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本大型トラック顧客満足度調査SM

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 2014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 2014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 2014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 2014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。