

報道用資料

2015年3月6日

**J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：  
車両納期とアフターサービス開始までの「待ち」の短縮が、顧客満足度の改善に重要**

**日本小型トラック顧客満足度調査で、日野が第1位に**

東京：2015年3月6日ー 小型トラックの販売台数が増加した一方で、車両納期の長期化とアフターサービス開始までの待ち時間有の割合の増加が、顧客満足に負の影響をもたらしていることが、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。

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」（52%）、「営業対応」（23%）、「商品」（13%）、「コスト」（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。2014 年の総合満足度の業界平均スコアは、629 ポイントとなった。

「車両の納期」をみると、「3ヶ月以上」の割合が、前年より 10%高くなり、17%となっている。車両納期が「3ヶ月以上」と回答した場合の総合満足度は 622 ポイント、営業対応ファクター満足度では 620 ポイントとなり、業界平均スコアと比較して、それぞれ 7 ポイント、9 ポイント下回っている。

サービス対応においても、受付からサービス開始まで「待った」と回答した割合が前年より 3%高い 28%となった。このサービス開始待ちの有無別による総合満足度とアフターサービスファクターのスコアをみると、「待ち時間あり」と回答した場合の満足度は、総合満足度で 605 ポイント、アフターサービスファクターで 614 ポイントとなり、「待たなかった」と回答した場合と比べて、それぞれ 38 ポイント、42 ポイント低い結果となった。

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『車両納期が数か月またはそれ以上の場合、又はアフターサービス時の受付から実際のサービス開始まで待ったと感じた場合、いずれも満足度に対する負の影響が見られる。小型トラックの需要増の環境下で、これらはディーラーが直面している困難なチャレンジではあるが、これらの期待に沿うことで販売、サービス、そして全体ロイヤルティの向上に寄与するであろう』と述べている。

**主な調査結果**

- 総合満足度が 800 ポイント以上の満足度の非常に高い顧客層におけるメーカー再購入意向をみると、「絶対購入する」が 54%、またディーラーでのアフターサービスを「絶対利用する」が 62%の割合となっている。これに対して、総合満足度 700 以上 800 未満の顧客層の場合では、それぞれ 23%、24%となっており、総合満足度とロイヤルティの密接な関係が見て取れる。
- 総合満足度を構成する 4つのファクター別スコアを前年比でみると、「商品」が 4ポイントの改善で 639 ポイント、「コスト」は 1ポイントの改善で 572 ポイントとなったが、「アフターサービス」は 2ポイント低下の 640、「営業対応」は 1ポイント低下の 629 ポイントであった。
- 過去 1 年間のリコール案内有無をみると、業界平均における「あった」の割合は、前年と比べて 7%高く 35%であった。しかし、リコール案内有無別で総合 CSI の違いをみると、案内があった場合は 628 ポイント、ない場合では 632 ポイントとその差は 4ポイントであった。

## 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640ポイントで日野が第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「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635ポイントのトヨタ、第3位は三菱ふそう（628ポイント）、第4位はいすゞ（626ポイント）、第5位がUDトラックス（612ポイント）となった。

2014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。9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2,056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3,135件となっている。

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大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大型トラック顧客満足度調査を本年2月に発表した。
- ・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](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 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

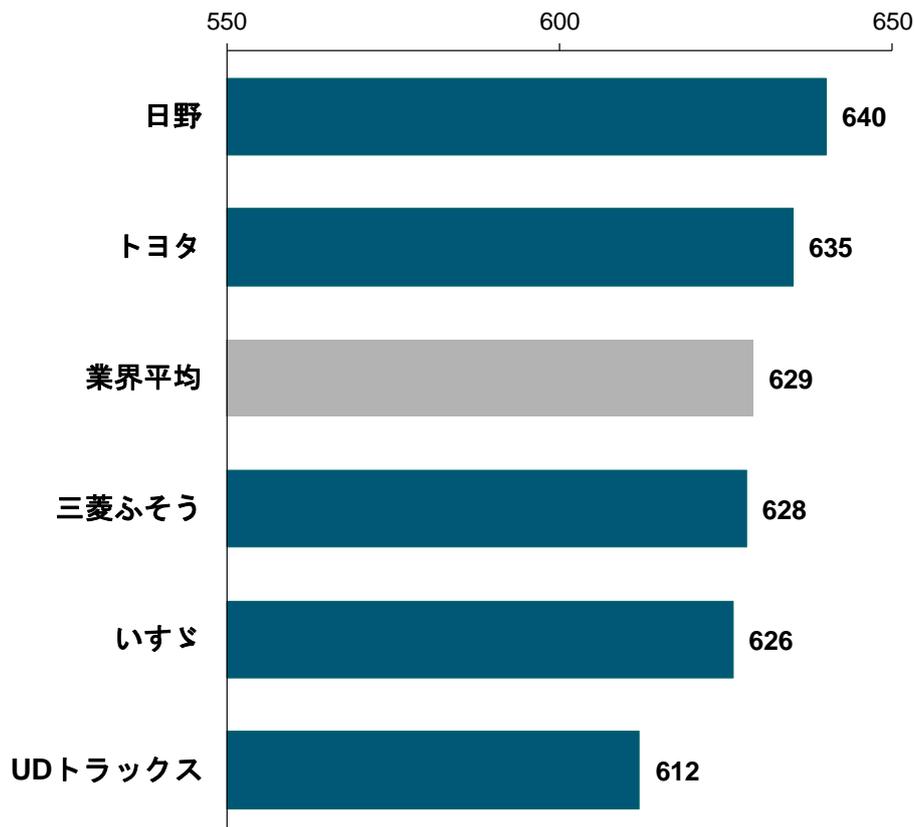
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2014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。

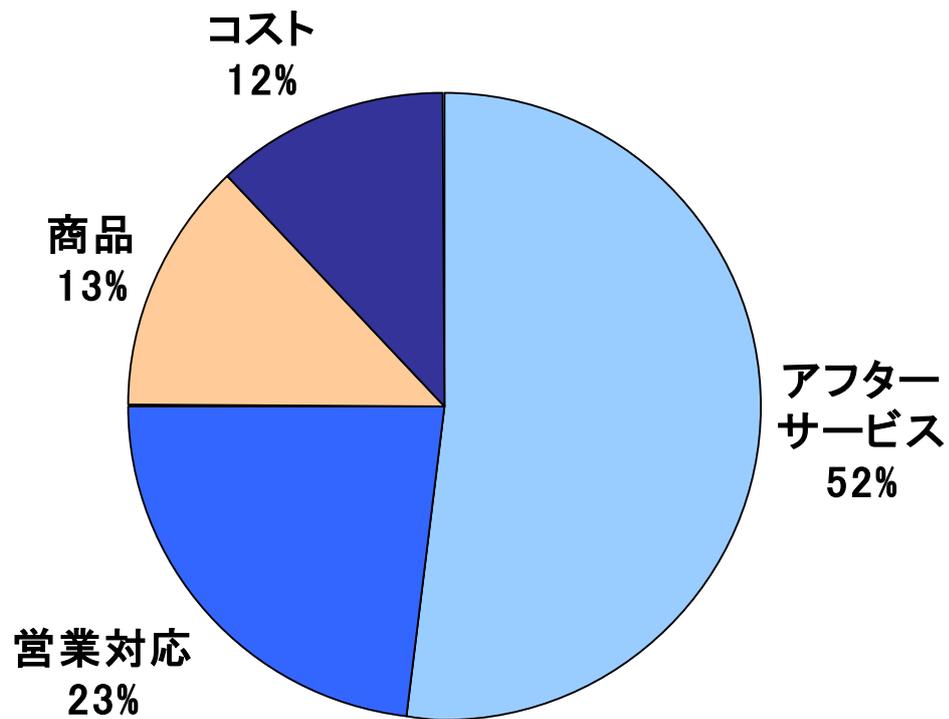
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2014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 2014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 2014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 2014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。