

2021年8月26日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー2021年日本自動車サービス顧客満足度調査SM

～レクサス、ホンダ、MINI が各セグメントで第1位～

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20回目の実施となる、**J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度**（Customer Service Index、略称 CSI）**調査SM**の調査結果を発表した。

スコアの概要は下記の通り：

- 2021年の総合満足度の業界平均スコアは722ポイント（1,000ポイント満点）。
- ファクター別の業界平均スコアは、「店舗施設・サポート」が719ポイント、「予約／入庫」が727ポイント、「サービス品質／納車」が719ポイントとなった。
- セグメント別の総合満足度スコアは、ラグジュアリーブランド平均が760ポイント、マスマーケット国産ブランド平均が720ポイント、マスマーケット輸入ブランド平均が729ポイントとなった。

2021年調査の主なポイントは下記の通り：

顧客のカーライフのサポートを意識した対応強化、顧客満足度向上に有効

総合満足度は昨年より8ポイント上昇しており、コロナ禍での評価の低下は見られていない。その理由として、ディーラーによる顧客対応の継続性が挙げられる。本調査では顧客対応について入庫時および納車時における担当者からの説明の実施有無を聴取している。入庫時に「説明があった」（「丁寧な説明があった」「簡単な説明があった」を含む）と回答した割合は、「作業が完了するまでの所要時間・日数（95%）」「今回予定している具体的な作業の内容（93%）」等、9割以上を示しており、高い水準での説明が行われていることが確認できた。納車時においても「対応した作業の具体的な内容（96%）」「作業内容ごとの費用の明細（90%）」等、入庫時と同様に9割以上と、高い水準での説明が実施されていた。また、これらの回答割合は昨年と同水準を維持しており、コロナ禍であっても顧客対応は安定して実施されていたことがわかった。

しかし、説明について質の観点から「丁寧な説明があった」割合のみでみると、入庫時の「走行距離や使用状況に応じた整備・部品交換の提案（28%）」や、納車時の「次回の整備予定や部品交換時期などのアドバイス（29%）」といったカーライフをサポートするような顧客対応については、他の説明項目に比べて低い水準に留まっている。総合満足度との関係を見ると、「丁寧な説明があった」場合は、入庫時の「走行距離や使用状況に応じた整備・部品交換の提案」が833ポイント、納車時の「次回の整備予定や部品交換時期などのアドバイス」が819ポイントで、それぞれ平均を約100ポイント上回っており、丁寧な説明の実施が高い満足度へとつながっている。

コロナ禍においてディーラーを取り巻く環境に変化がみられるが、ディーラーの活動は以前と変わらず安定して行われている。しかしながら、入庫時や納車時において、作業内容や所用時間、費用の説明といった基本的な内容に加えて、車のコンディションや顧客ニーズを踏まえた具体的な提案やアドバイスを実施することの重要性も確認された。今後は、更なる顧客満足度の向上のため、長期的なカーライフのサポートも見据えた一歩踏み込んだ対応を積極的に進めていくことが鍵となる。

J.D. パワー 2021 年 日本自動車サービス顧客満足度調査SM 総合満足度ランキング

【ラグジュアリーブランド】(対象 5 ブランド)

第 1 位：レクサス (805 ポイント)

「店舗施設・サポート」「予約/入庫」「サービス品質/納車」の全ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：ボルボ (769 ポイント)

【マスマーケット国産ブランド】(対象 8 ブランド)

第 1 位：ホンダ (740 ポイント)

「店舗施設・サポート」「予約/入庫」「サービス品質/納車」の全ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：日産 (733 ポイント)

第 3 位：トヨタ (726 ポイント)

【マスマーケット輸入ブランド】(対象 5 ブランド)

第 1 位：MINI (745 ポイント)

「予約/入庫」ファクターで、セグメント中最高評価。

第 2 位：フォルクスワーゲン (744 ポイント)

《 J.D. パワー 2021 年日本自動車サービス顧客満足度調査SM 概要》

年に一回、新車購入後 14~49 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満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 20 回目の実施となる。

■実施期間：2021 年 5 月~6 月 ■調査方法：インターネット

■調査対象：新車購入後 14~49 ヶ月が経過し、最近 1 年間にメーカー正規ディーラーにサービス入庫したユーザー (18 歳以上) ■調査回答者数：8,720 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に「店舗施設・サポート」(34%)、「予約/入庫」(31%)、「サービス品質/納車」(35%)となっている(カッコ内は影響度)。

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

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見 (コーポレート コミュニケーション)

Tel: 03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：浦山 (オートモーティブ部門)

Tel: 03-4570-8400 E-mail: koichi.urayama@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

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。

～2021年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車セールス顧客満足度(SSI)調査：8月

日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査：8月

日本自動車初期品質調査(IQS)：9月

日本自動車商品魅力度(APEAL)調査：10月

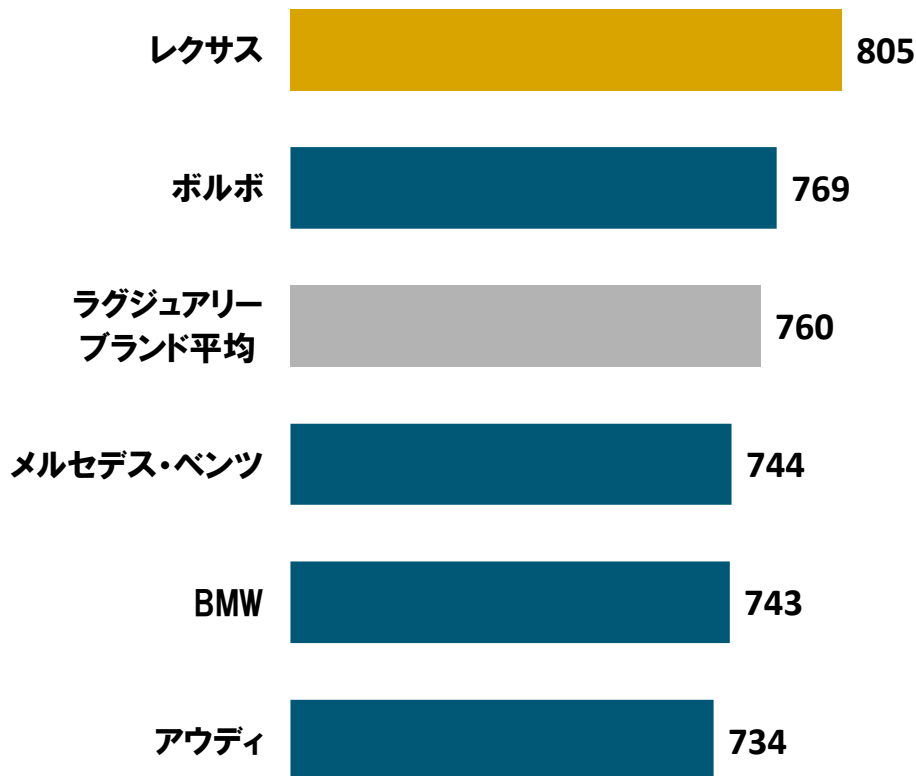
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス(TXI)調査：11月

日本自動車耐久品質(VDS)調査：12月

J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

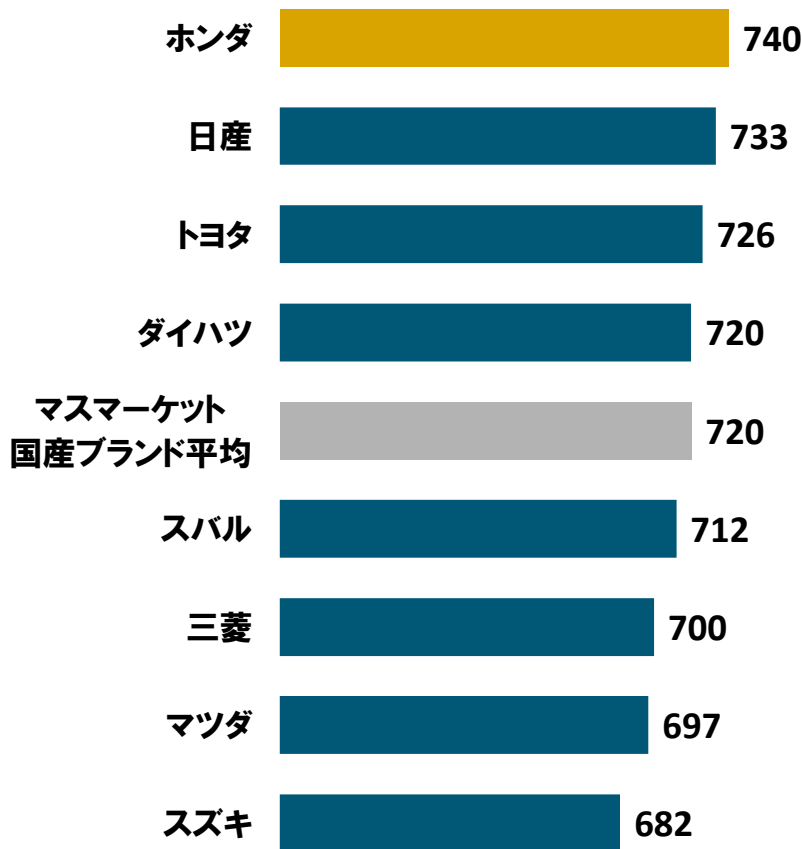
出典: J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

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ください。

J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケット国産ブランド】



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

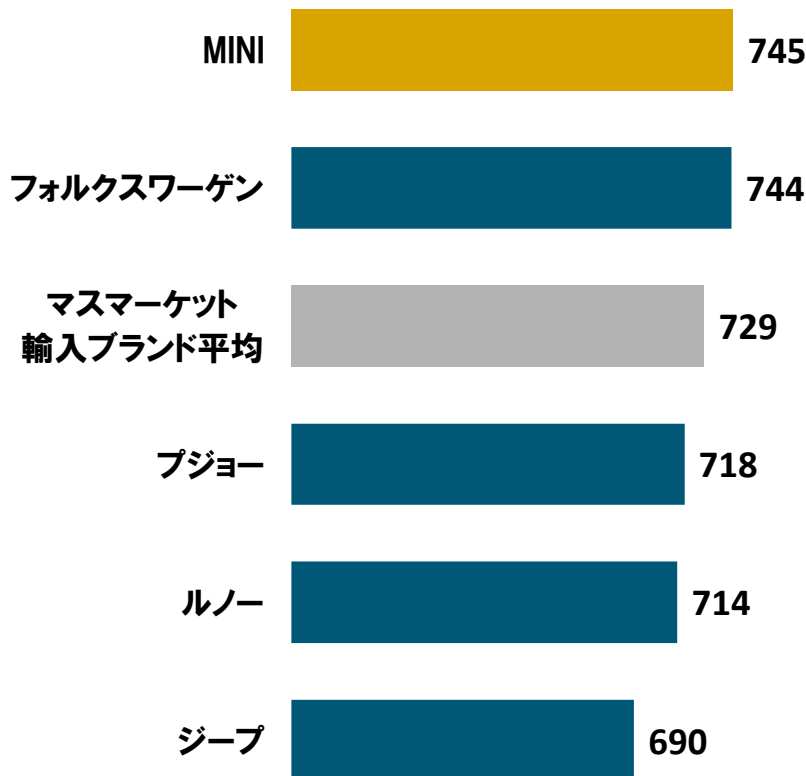
出典: J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

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ください。

J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケット輸入ブランド】



注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年日本自動車サービス顧客満足度(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ください。