

2019年8月29日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年日本自動車サービス満足度調査SM

～ラグジュリーブランドではレクサスが13年連続受賞、量販ブランドではMINIが受賞～

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18回目の実施となる、**2019年日本自動車サービス満足度**（Customer Service Index、略称 CSI）**調査SM**の結果を発表した。

アフターサービスの満足度、昨年よりわずかに低下

- 2019年の総合満足度の業界平均スコアは668ポイントで前年比-3ポイント。
- セグメント別では、量販ブランド平均が665ポイントで前年比-3ポイント、ラグジュリーブランド平均は729ポイントで前年比-3ポイント。
- ファクター別では、「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「店舗施設」「入庫時対応」の5ファクター全てにおいてわずかな満足度の低下にとどまり、最も大きいものでも「入庫時対応」の前年比-6ポイントとなった。

早まる入庫予約タイミングへの対応や顧客ニーズに最適なコミュニケーションの使い分けが重要

- 入庫予約のタイミングは、早まる傾向にあるようだ。入庫日の1週間以内に予約を取ったと回答した割合は、2014年の55%から減少し2019年では37%となり、2週間以上前に予約を取ったと回答した割合は、2014年の10%から徐々に増え2019年は20%に達している。その中でも土・日・祝祭日の午前に入庫をした場合に限ると、2週間以上前に予約した割合が12%から27%に増えており、より計画的な入庫を希望する傾向が見てとれる。しかし、早期予約をする場合の「予約のしやすさ」に対する満足度では課題が見られた。
- 予約方法別で見ると、「お店に電話した」が最も多く（56%）、次いで「セールス/サービス担当者へ連絡した」（21%）、「お店/セールス担当者から連絡が来た際に予約した」（14%）と続き、「お店のホームページから」の割合はわずか4%となっている。顧客満足度を見ると、「セールス/サービス担当者へ連絡した」（699ポイント）場合が最も高く、「お店に電話した」（653ポイント）場合が最も低い。

J.D. パワー オートモーティブ部門 シニアディレクター 浦山 浩一は、本調査結果に対し次の様にコメントしている。「入庫を自身の予定に合わせて行い、サービスを楽しみたいと望んでいるユーザーが増えてきているようだ。それにも関わらず早めの予約に対する満足度は必ずしも高くなく、ユーザーの期待に応えられていない現状があるといえる。店舗や担当者のフォロー活動で顧客の入庫予約がスムーズに行えるようサポートするだけでなく、例えば、現状十分浸透しているとは言えないオンラインでの予約をやすくするなど、早期予約に対応できる体制を強化することが重要である。他にもサービス内容の説明や日常の連絡など、それぞれの顧客接点において、効率のよいスムーズなコミュニケーションの確立も重要になると考えられる。」

J.D. パワー 2019 年 日本自動車サービス満足度調査 総合満足度ランキング

【ラグジュリーブランド】（対象 5 ブランド）

第 1 位：レクサス（778 ポイント）

ラグジュリーブランド平均を 50 ポイント近く上回り、13 年連続の総合満足度第 1 位。

「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「店舗施設」「入庫時対応」の全ファクターで対象ラグジュリーブランド中、最高評価。

【量販ブランド】（対象 10 ブランド）

第 1 位：MINI（707 ポイント）

2 年ぶりの総合満足度第 1 位。「サービス納車」「サービス担当者」「サービスクオリティ」「入庫時対応」で対象量販ブランド中、最高評価。

《 J.D. パワー 2019 年日本自動車サービス満足度調査概要 》

年に一回、新車購入後 15～50 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り明らかにする調査。今年で 18 回目の実施となる。

■実施期間：2019 年 5 月～ 6 月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：2015 年 4 月～2018 年 3 月に新車乗用車（登録車・軽自動車）を購入し、直近 1 年間にメーカー系正規販売店にサービス入庫した顧客

■回答者数：9,139 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「サービス納車」（21%）、「サービス担当者」（21%）、「サービスクオリティ」（21%）、「店舗施設」（19%）、「入庫時対応」（18%）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 コーポレート コミュニケーション

担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

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。

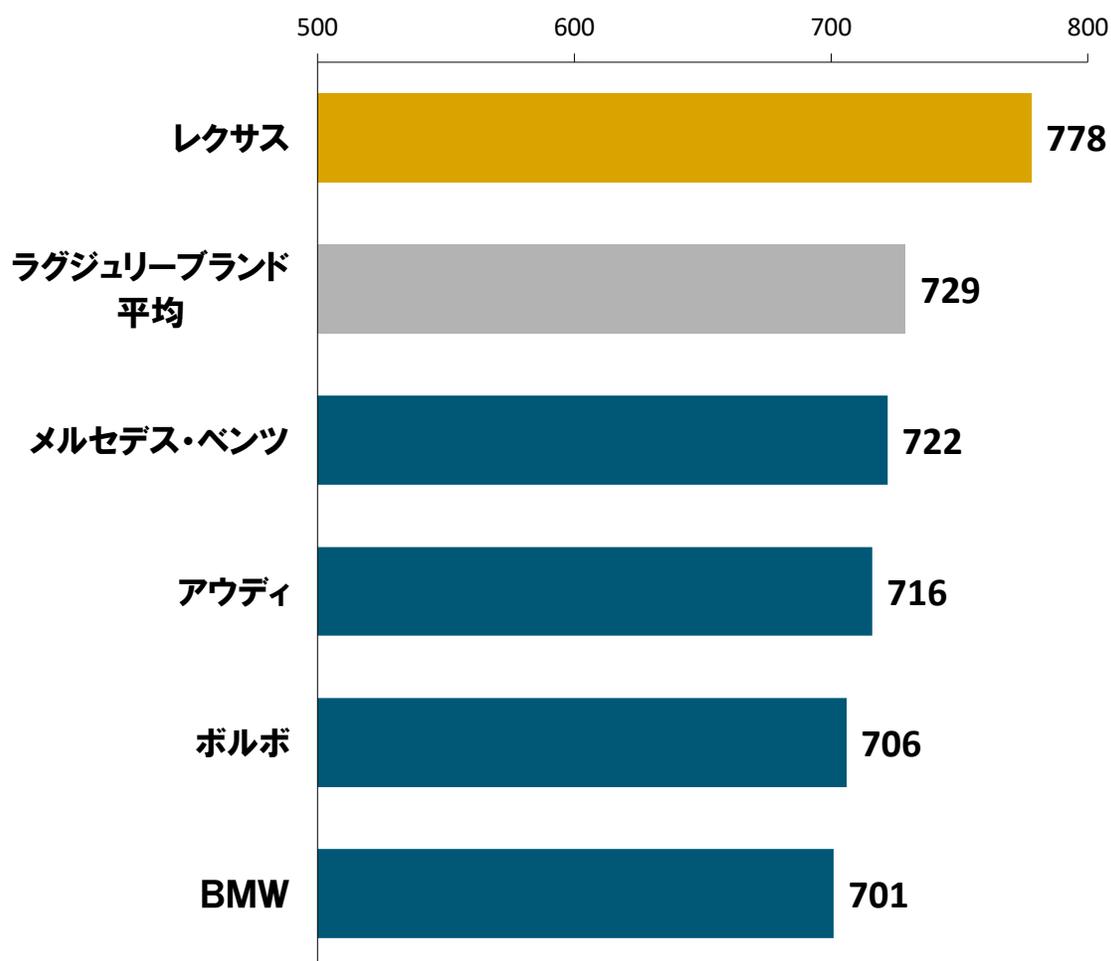
～2019年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車初期品質調査 IQS (8月)	日本自動車セールス満足度調査 SSI (8月)
日本自動車サービス満足度調査 CSI (8月)	日本新車購入意向者調査 NVIS (9月)
日本自動車商品魅力度調査 APEAL (9月)	日本自動車耐久品質調査 VDS (10月)
日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査<純正ナビ/市販ナビ> (10月)	
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI (11月)	
日本大型/小型トラック顧客満足度調査 (12月)	

J.D. パワー 2019年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング
(1,000ポイント満点)

【ラグジュリーブランド】



注)ボルシェ、ランドローバーは少数サンプル、アルファロメオは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

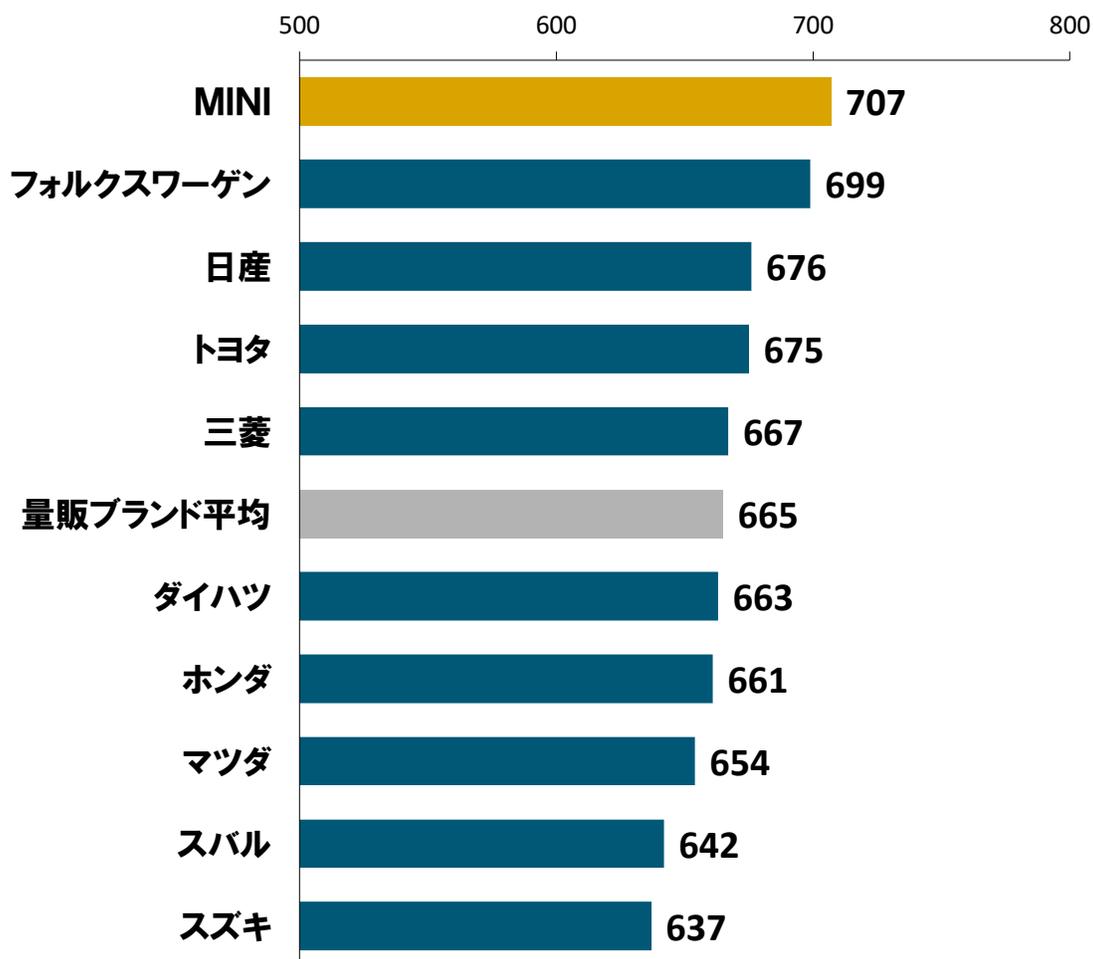
出典: J.D. パワー 2019年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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 2019年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

【量販ブランド】



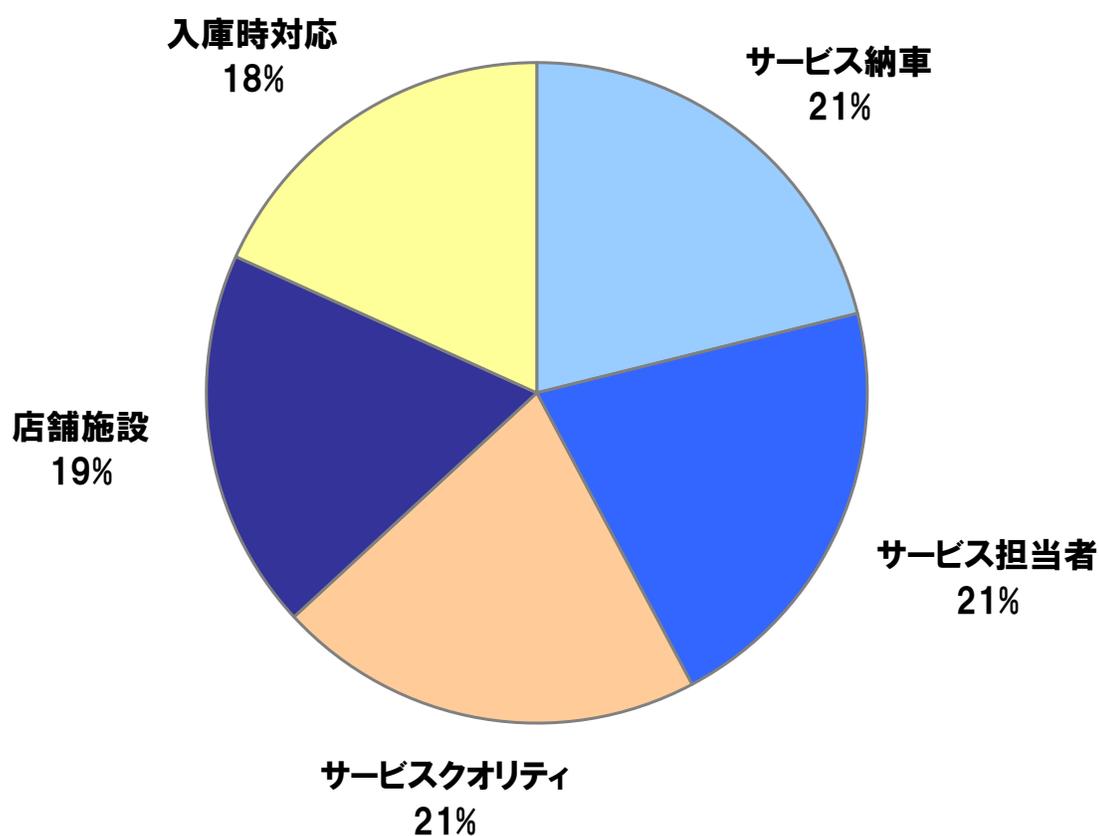
注)ジープ、シトロエン、フィアット、プジョー、ルノーは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年日本自動車サービス満足度(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 2019年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019年日本自動車サービス満足度(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。