

2020年8月20日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 年 日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>

～ラグジュアリーブランドではアウディが、マスマーケット国産ブランドではトヨタが第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19回目の実施となる、2020年**日本自動車セールス満足度**（Sales Satisfaction Index、略称 SSI）**調査<sup>SM</sup>**の調査結果を発表した。2020年調査は、自動車業界を取り巻く環境や自動車ディーラーでの販売スタイルの変化を踏まえ、7年振りに調査内容を変更している。リニューアルした本調査では、顧客体験や消費者の購買行動に関するデータを幅広く聴取している。

スコアの概要は下記の通り：

- 2020年の総合満足度の業界平均スコアは726ポイント。
- ファクター別の業界平均スコアでは、「店舗施設・サポート」が732ポイント、「商談」が722ポイント、「契約手続き」が730ポイント、「納車」が723ポイントとなった。
- 本年よりセグメントを「ラグジュアリーブランド」「マスマーケット国産ブランド」「マスマーケット輸入ブランド」の3つに分け、調査を実施している。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767ポイント、マスマーケット国産ブランド平均が723ポイントとなり、ラグジュアリーブランドの顧客の方が総じて満足度が高かった。なお、マスマーケット輸入ブランドセグメントについては、回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしていないため、リリースでは結果を公表していない。

2020調査の主なポイントは下記の通り：

### 検討段階ではわかりづらい装備や機能、商談での訴求がカギに

リニューアルに伴い、新たに“新車検討時に重視すること”についても聴取している。情報収集段階では「車の購入価格」（59%）、「車の大きさ・サイズ」（59%）、「安全性能」（52%）などが重視点として高く挙がり、“商談を通じて感じた魅力”では、「安全性能」（53%）、「運転のしやすさ」（46%）、「車の大きさ・サイズ」（42%）が上位に挙がった。一方、検討時には考慮されにくいものの、商談後には魅力とを感じる人が増える「最新技術／機能の装備」（36%）や「カーナビ／AVシステムなどの装備」（26%）は、商談時のプレゼンテーションに焦点をあてるべき領域と言えそうだ。店舗はこうしたテクノロジーや機能、システムなどについて、顧客に実践的な体験を提供する必要がある。

### メーカー／販売店のウェブサイトの閲覧は33%、若者はスマートフォンを利用

購入車の検討時に参考にした情報について聞いてみると、上位には「車のカタログ／パンフレット」（52%）、「販売店の展示車／試乗車」（44%）、「販売店のセールス担当者／商品アドバイザーの意見」（39%）などがあがり、次に「メーカー／販売店のウェブサイト」（33%）、「インターネットのニュースサイト／情報サイト」（26%）と、インターネットから得られる情報が続いた。ちなみに、ウェブサイトの閲覧に使用したデバイスについては年代により異なり、中でもスマートフォンの利用率は10-20代では82%に上るが、年齢が高くなるとその割合は減少し、50代以上では13%にとどまっている。

## 納車後のフォロー活動もまた重要に

納車後の連絡や案内に関し、「機能や装備に関する使い方の説明やフォロー」があったとする顧客の総合満足度スコアが753ポイントであったのに対して、なかったとする顧客は653ポイントであった。同様に「車の調子伺い／挨拶」があったとする顧客が752ポイントであったのに対して、なかったとする顧客は629ポイントであった。このように、納車後の店舗からのフォロー活動もまた重要であることがうかがえる。

J.D. パワー オートモーティブ部門マネージャーの松田慶子は、本調査結果に対し次の様にコメントしている。

「顧客は来店によって得た情報を活用しているが、店外ではインターネットを中心としたさまざまな情報にも接している。各ブランドとも、インターネットをはじめ各種コンテンツを通じた十分な情報発信と、一人一人に合わせた商談や店舗でしかできない実践的な体験を提供することで、より効果的に車の魅力を訴求しながら、満足度を高めることが不可欠だろう。」

## J.D. パワー 2020 年 日本自動車セールス満足度調査 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：アウディ（775ポイント）**

「商談」「契約手続き」「納車」の3ファクターでセグメント中最高評価。

#### **第2位：レクサス（772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：トヨタ（732ポイント）**

「商談」「納車」の2ファクターでセグメント中最高評価。

#### **第2位：ホンダ（728ポイント）**

#### **第3位：マツダ（727ポイント）**

### **【マスマーケット輸入ブランド】**

本年は回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしていないため、ランキングを非公開としている。

### 《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>概要 》

年に一回、新車購入後2～13ヶ月が経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有者を対象に、乗用車を新車で購入した際の販売店の対応に関する満足度を聴取り明らかにする調査。今年で19回目の実施となる。

■実施期間：2020年5月～6月 ■調査方法：インターネット

■調査対象：2019年4月～2020年3月に新車乗用車\*をメーカー正規店で購入したユーザー

\*登録車・軽自動車

■調査回答者数：7,180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、今回のリニューアルで構成を見直しており、総合満足度に対する影響度が大きい順に「納車」（26%）、「店舗施設・サポート」（26%）、「商談」（26%）、「契約手続き」（21%）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 E-mail: [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

調査レポート購読等お問い合わせ：松田（オートモーティブ部門）

Tel: 03-4570-8400 E-mail: [keiko.matsuda@jdpa.com](mailto:keiko.matsuda@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。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。

～2020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）

日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9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）

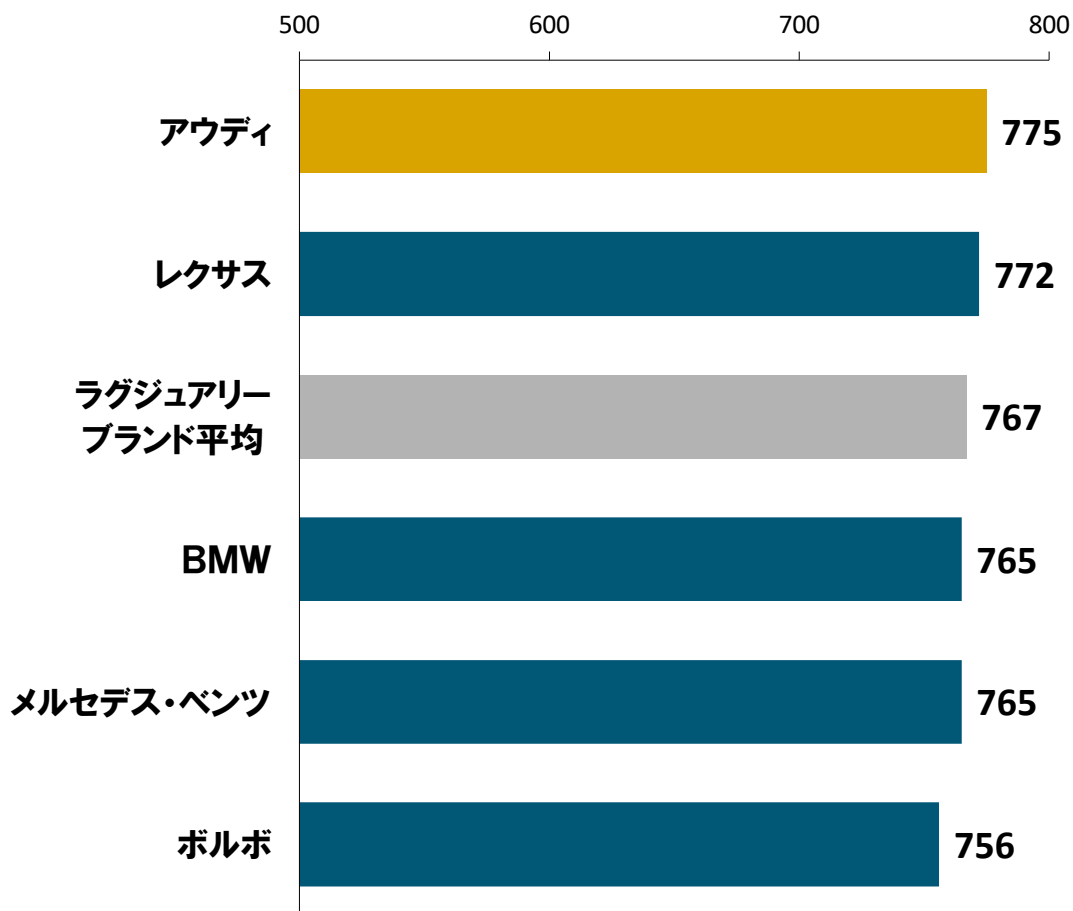
日本自動車耐久品質調査 VDS（10月）

日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（12月）

# J.D. パワー 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

### 【ラグジュアリーブランド】



注)同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
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。

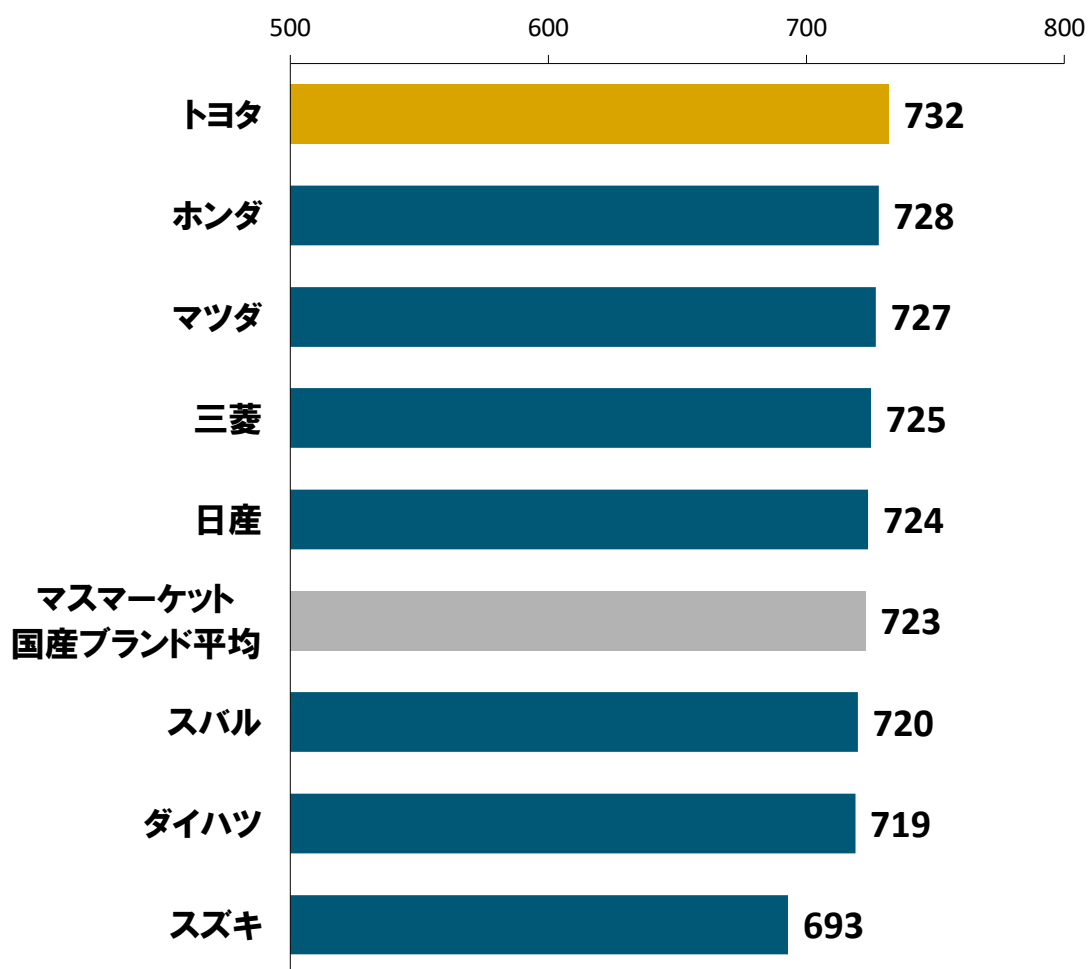
出典: J.D. パワー 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

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 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

### 【マスマーケット国産ブランド】



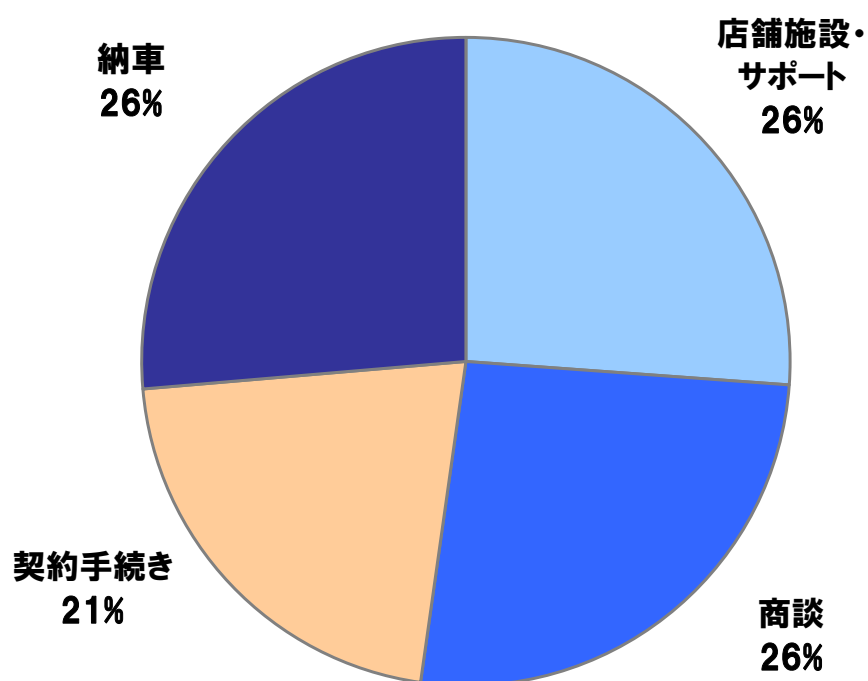
注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

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 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

## 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 2020年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

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。