

2020年7月31日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー、リニューアルした自動車ディーラー満足度に関する2調査を来月発表**  
～より価値の高い顧客体験・顧客行動データを提供～

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、自動車リテール分野における顧客満足度の2調査をリニューアルいたします。

J.D. パワーは1968年に米カリフォルニアで、顧客満足度を専門とした調査コンサルティング会社として J.D. パワー3世によって設立され、以来半世紀以上にわたり、自動車をはじめ様々な製品やサービスの品質に関する顧客の声を世界各国で聴取しています。自動車メーカーのサービス品質を測定する**自動車サービス満足度調査（Customer Service Index: CSI）<sup>SM</sup>**は初の業界ベンチマーク調査として1981年に誕生しました。

日本では2013年から、正規ディーラーでの新車購入時の経験や満足度を総合的に測定する**日本自動車セールス満足度調査（Sales Satisfaction Index: SSI）<sup>SM</sup>**と、正規ディーラーでアフターサービスを受けた際の経験や満足度を総合的に測定する**日本自動車サービス満足度調査（Customer Service Index: CSI）<sup>SM</sup>**を実施しており、自動車メーカー各社のCS改善活動の一助として、幅広くご活用頂いております。

しかしながら自動車業界を取り巻く環境は大きく変化しつつあり、自動車ディーラーでの自家用車の販売スタイルやサービス現場にも変革が求められています。

J.D. パワー ジャパンでは、このような状況を踏まえ、未来を見据えた自動車ディーラーの顧客体験向上に向けた更なる活動促進をより効果的にサポートすべく、8月に発表する日本市場を対象とした当該2調査を7年振りにリニューアルし、より価値のあるデータを提供いたします。



出典：『半世紀を超える顧客満足度の歩み 漫画で知る The Story of J.D. Power』

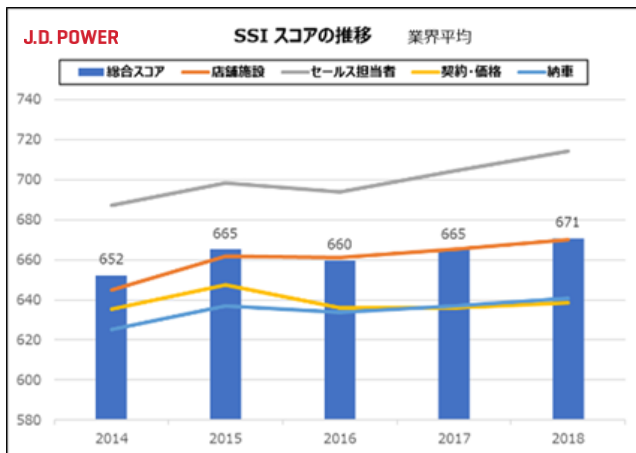
漫画で知る 半世紀を超える J.D. パワーの歩みは[こちら](https://jdpower-japan.com/assets/img/png/about/historyCartoon.pdf)をご覧ください。  
<https://jdpower-japan.com/assets/img/png/about/historyCartoon.pdf>

リニューアルによる主な変更点は下記の通りです。

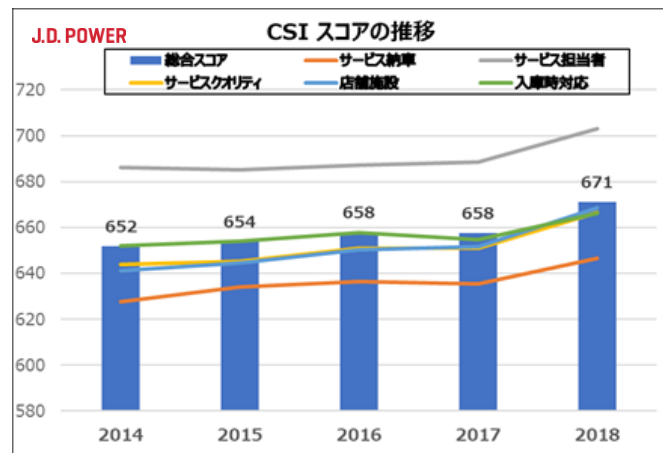
■ 総合的な顧客体験を通じた満足度をスコア化

ディーラーにおけるサービス品質は以前に比べ向上しています（次頁図表参照）。そのため、これまでの調査内容では、時系列の傾向の違いやブランドごとの差が出にくい状況、善処すべき課題の本質が見えにくいといった課題が挙がっていました。リニューアルした2調査ではディーラーの接客対応そのものの評価でなく、新車購入・アフターサ

ービスにおける経験を総合的に測定することに重点を置いた設計となっており、顧客体験、顧客満足の上昇、及びインストアマーケティングに有効な情報を提供します。



出典：J.D. パワー 2014-2018 日本自動車セールス満足度調査



出典：J.D. パワー 2014-2018 日本自動車サービス満足度調査

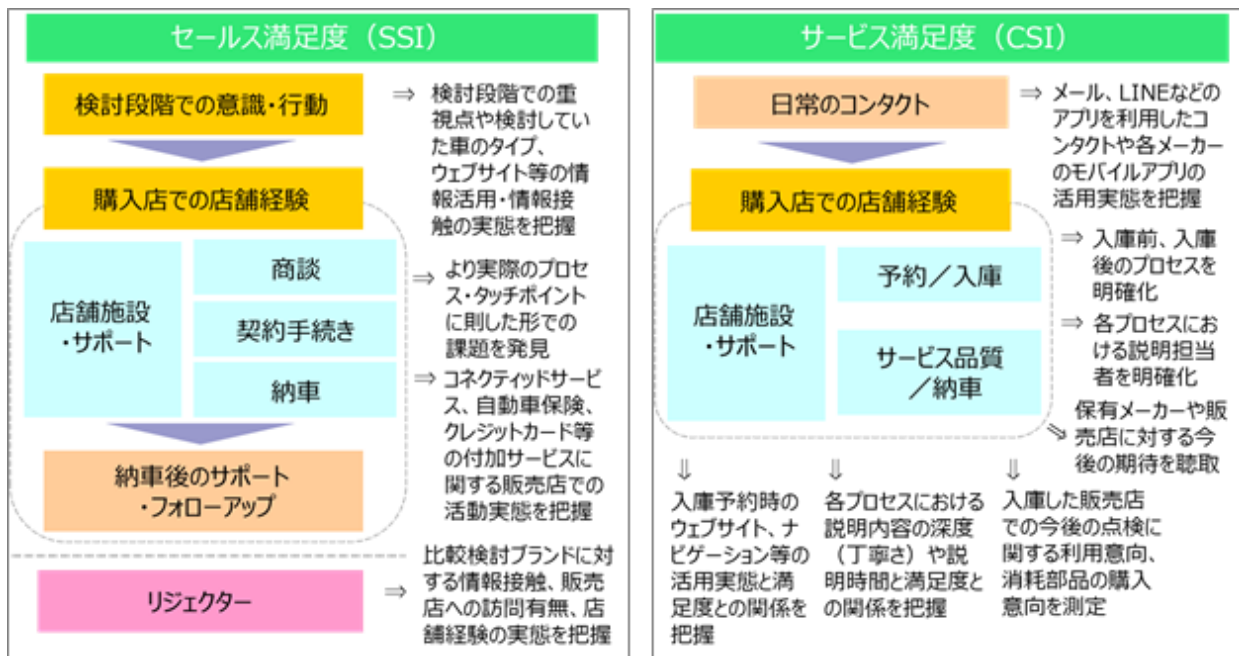
### ■ デジタル時代における顧客行動を見える化

**日本自動車セールス満足度調査<sup>SM</sup>**：消費者の購買行動について幅広く聴取。

- ✓ 実店舗訪問前や新車購入前の顧客の意識や行動、情報収集の実態
- ✓ 検討したものの最終的な購入には至らなかった消費者の購買行動など

**日本自動車サービス満足度調査<sup>SM</sup>**：メールや SNS を介したメーカーとの接点や活用実態について幅広く聴取。

デジタルとリアルを融合させた顧客への効果的なアプローチ方法や導線の設計を考える上で有効なデータを収集しインサイトを提供します。



### ■ 顧客満足度ランキングを3セグメントで公表！

「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セグメントに分類し、各ブランドの顧客満足度を測定します。

当該2調査における調査対象ブランド（社名英文表記アルファベット順）

**【ラグジュアリー】** アルファロメオ、アウディ、BMW、ジャガー、ランドローバー、  
レクサス、メルセデス・ベンツ、ポルシェ、ボルボ

**【マスマーケット・国産】** ダイハツ、ホンダ、マツダ、三菱、日産、スバル、スズキ、トヨタ

**【マスマーケット・輸入】** アバルト、シトロエン、フィアット、ジープ、MINI、プジョー、  
ルノー、スマート、フォルクスワーゲン

※リリースでは、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いたします。



No.1ブランドに贈呈されるトロフィー

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車セールス満足度調査（Sales Satisfaction Index: SSI）<sup>SM</sup>概要 》

商談前、商談時、納車時における顧客満足度を分析。販売から納車に至るプロセスの活動状況や課題を明確にし、今日の  
の新車オーナーにとって何が重要かを考察します。

■調査対象：2019年4月～2020年3月に新車乗用車（登録車・軽自動車）をメーカー正規店で購入した、または購入  
の決定に関与した消費者

■実施期間：2020年5月～6月 ■調査方法：インターネット調査 ■回収件数：約7,000件（予定）

《 J.D. パワー 2020 年 日本自動車サービス満足度調査（Customer Service Index: CSI）<sup>SM</sup>概要 》

新車購入から1年～4年（14～50ヶ月）が経過した顧客のサービス経験に対する満足度アフターサービスの活動実態を  
明らかにする調査。新車の保有期間全般における顧客の困り込みを実現する上で必要な情報をご提供します。

■調査対象：2016年4月～2019年3月に新車乗用車（登録車・軽自動車）を購入した人で、直近1年間にメーカー  
正規店にサービス入庫した消費者

■実施期間：2020年5月～6月 ■調査方法：インターネット調査 ■回収件数：約9,000件（予定）

\*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。

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

調査レポートに関するお問い合わせ：浦山・松田（オートモーティブ部門）

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