

2018年11月15日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー、自動車オーナーの保有経験全般を網羅した新たな賞を発表！ ～レクサス、トヨタ、フォルクスワーゲンが “2018年日本自動車トータルアワード” 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、2018年日本自動車トータルアワード（Japan Total Ownership Experience Award）<sup>SM</sup>の結果を発表した。

商品性や販売とサービス、更には初期品質や耐久信頼性を含め、お客様へ包括的により良い保有経験を提供することは、すべての自動車会社にとっての命題である。今年創設されたこのアワードは、購入、所有、使用、メンテナンスといった、自動車を保有する消費者の総体験に対する評価を取りまとめたものである。J.D. パワーが自社で企画実施している5つの自動車関連のシンジケート結果\*の膨大なデータを活用して、自動車保有経験全般を通して最高の顧客経験を提供しているブランドを選定した。

\*日本自動車セールス満足度（SSI）調査、日本自動車サービス満足度（CSI）調査、  
日本自動車初期品質調査（IQS）、日本自動車商品魅力度調査（APEAL）、日本自動車耐久品質調査（VDS）

今年初となる日本自動車トータルアワード受賞ブランドは下記の通り。



【ラグジュリーブランド】 レクサス  
【量販ブランド】 トヨタ、フォルクスワーゲン（同率）

J.D. パワーのオートモーティブ部門執行役員 木本卓は次のように述べている。  
「J.D. パワーが創業以来、50年に渡り一貫して自動車顧客の声を提供してきたことを大変誇りに思います。変革期にある自動車産業ではありますが、どのような変遷を遂げようともビジネスの源泉は顧客であり、その声に耳を傾け、持続的な改善を実践することが、企業のロイヤリティを高めるには不可欠と信じています。J.D. パワーはこれからも、自動車の品質や商品性だけでなく、自動車販売店のサービス品質について顧客の声を提供する専門機関として、更に研鑽を続けます。」

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

### 《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：cc-group@jdpa.com

【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。

#### 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）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。