

2018年8月23日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年 日本自動車セールス満足度調査 ～フォルクスワーゲンが2年連続、レクサスが12年連続でそれぞれ総合満足度第一位～

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17回目の実施となる、**2018年日本自動車セールス満足度<sup>SM</sup>**（Sales Satisfaction Index、略称 SSI）調査の結果を発表した。

### ◆ 購入時満足度は全体的に向上、「セールス担当者」で高評価 ◆

2018年の総合満足度の業界平均スコアは671ポイントとなり、昨年より6ポイント上回った。セグメント別では、量販ブランド平均が668ポイントで昨年より6ポイント、ラグジュリーブランド平均は717ポイントで昨年より7ポイント上がっている。

ファクター別にみると、「セールス担当者」の評価が概ね高く（業界平均714ポイント、量販712ポイント、ラグジュリー749ポイント）、特に量販ブランドでは対昨年+10ポイントと大きく向上している。高評価の理由として『礼儀正しき／親しみやすさ』（+0.12ポイント）『ご要望に応じる姿勢』（+0.11ポイント）といった担当者の態度や対応する姿勢が特に挙げられる。

「店舗施設」（業界平均670ポイント、量販666ポイント、ラグジュリー734ポイント）、「契約・価格」（業界平均639ポイント、量販636ポイント、ラグジュリー681ポイント）では大きな変化は見られなかったが、「納車」では（業界平均641ポイント、量販637ポイント、ラグジュリー700ポイント）ラグジュリーブランドが向上している。

### ◆「自分の1台」を選ぶためのサポートが一層重要に◆

2014年～18年の5年分の本調査における推移をみると、2つの大きな変化が確認できた。

自動車購入決定理由を比較すると、2014年調査で最も高かった「燃費の良さ」を挙げる人は-11ポイントの31%と減少した。燃費のよさは依然重要ではあるものの、決定的な購入理由にはなりにくくなっていることが言える。

また、購入時の支払い方法に関しては「現金払い」が減少し（62%、-7ポイント）、「購入店、購入店以外でのローン/リース利用」の割合が増えた（38%、+7ポイント）。ローンの種類では「残価設定ローン」を選ぶ割合が大きく伸長し（62%、+19ポイント）、このうち支払い回数を「49～60回」とした割合は63%と、2014年と比べ9ポイント増え「～48回」を大きく引き離れた。

J.D. パワーのオートモーティブ部門 ディレクターである浦山浩一は本調査結果に対し、次のようにコメントしている。

「セールス担当者への全体的な評価は向上したものの、担当者の知識の豊富さや情報提供の方法に関しては改善の余地がある。例えば、競合モデルとの違いについて『説明や情報提供はなかった』とする割合は増えている（36%、+2ポイント）。最適な一台を探すユーザー一人ひとりへの、使い方に踏み込んだ提案や適切な説明方法など、総合的なサポートが求められる。」

### ◆ J.D. パワー 2018 日本自動車セールス満足度調査 総合満足度ランキング発表！ ◆

#### 【量販ブランド】（対象10ブランド）

##### 第1位：フォルクスワーゲン（715ポイント）

昨年に続き総合満足度第1位となった。「セールス担当者」「契約・価格」「店舗施設」「納車」の全ファクターでセグメントトップスコアをマークした。

- 第2位：トヨタ（682ポイント）
- 第3位：日産（675ポイント）
- 第4位：マツダ（672ポイント）

#### 【ラグジュリーブランド】（対象5ブランド）

##### 第1位：レクサス（756ポイント）

業界平均を85ポイント上回り、12年連続で総合満足度第1位となった。「セールス担当者」「契約・価格」「店舗施設」「納車」の全ファクターでセグメントトップスコアをマークした。

##### 第2位：アウディ（715ポイント）

##### 第3位：ボルボ（712ポイント）

##### 第4位：メルセデス・ベンツ（707ポイント）

#### 《J.D. パワー 2018年 日本自動車セールス満足度調査概要》

当調査は新車購入後2～12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顧客満足度を総合的に分析するもの。自動車メーカーおよび販売業界の現状と、それに対する顧客の満足度を把握するための指標となる。

■実施期間：2018年5月～6月 ■調査方法：インターネット ■調査対象：2017年4月～2018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者、購入決定関与者 ■回答者数：7,220人

「セールス担当者」「契約・価格」「店舗施設」「納車」の4ファクター、20の詳細項目にて評価を聴取している。総合満足に与える各ファクターの影響力は順に、「セールス担当者」（34%）、「契約・価格」（26%）、「店舗施設」（21%）、「納車」（20%）となっている。総合満足に与えるこれら影響力と評価の素点に基づき、1,000点を満点とする総合満足度スコアを算出している。

\*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。

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。

#### ～2018年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

- 日本大型・小型トラック顧客満足度調査（1月17日）
- 日本自動車初期品質調査 IQS（8月22日）
- 日本自動車セールス満足度調査 SSI（8月23日）
- 日本自動車サービス満足度調査 CSI（8月31日）
- 日本新車購入意向者調査 NVIS（9月12日）
- 日本自動車商品魅力度調査 APEAL（9月20日）
- 日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査（純正ナビ：10月5日、市販ナビ：10月26日）
- 日本自動車耐久品質調査 VDS（10月25日）

#### 《本リリースに関するお問い合わせ》

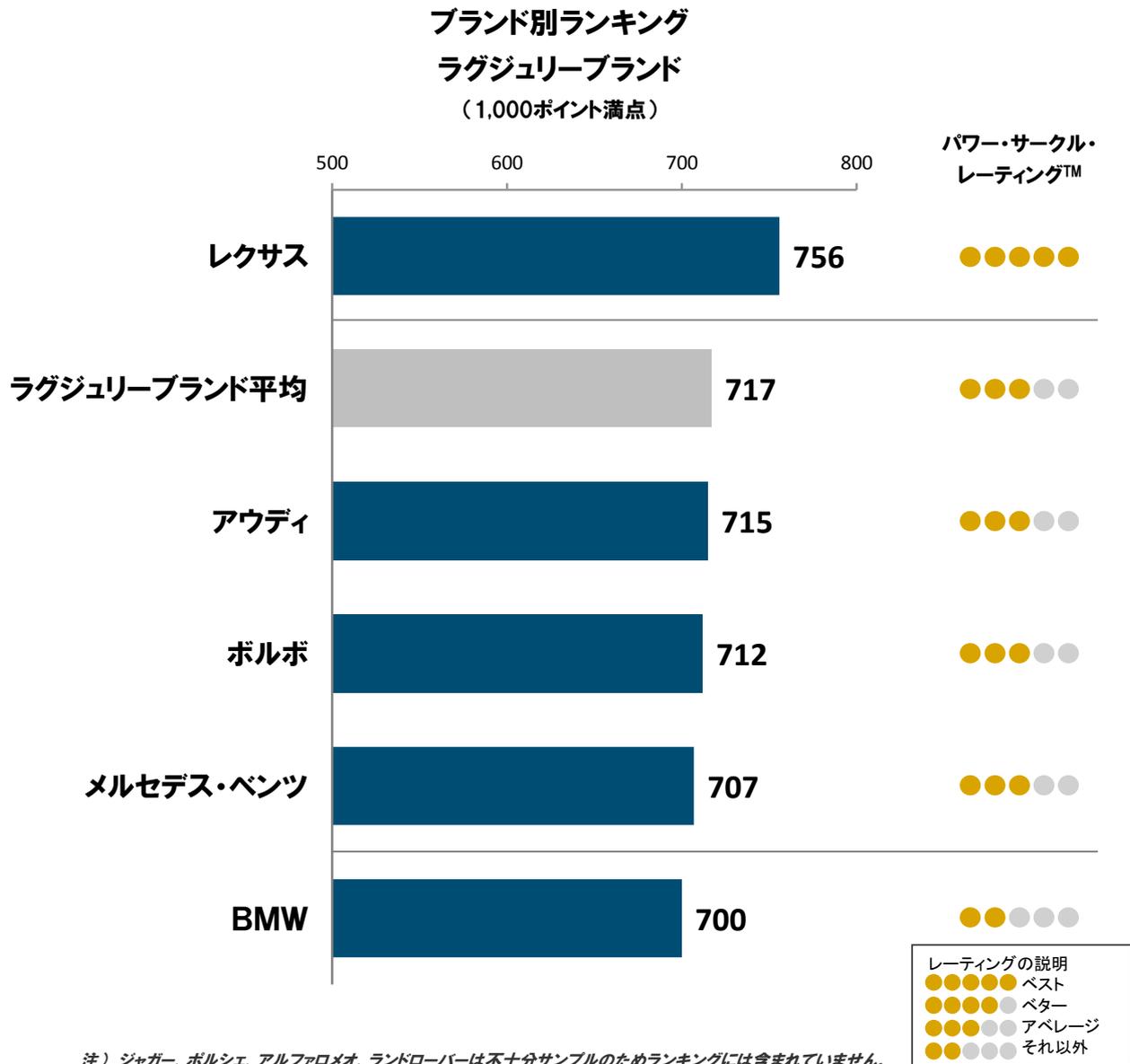
株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【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。

# J.D. パワー 2018年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

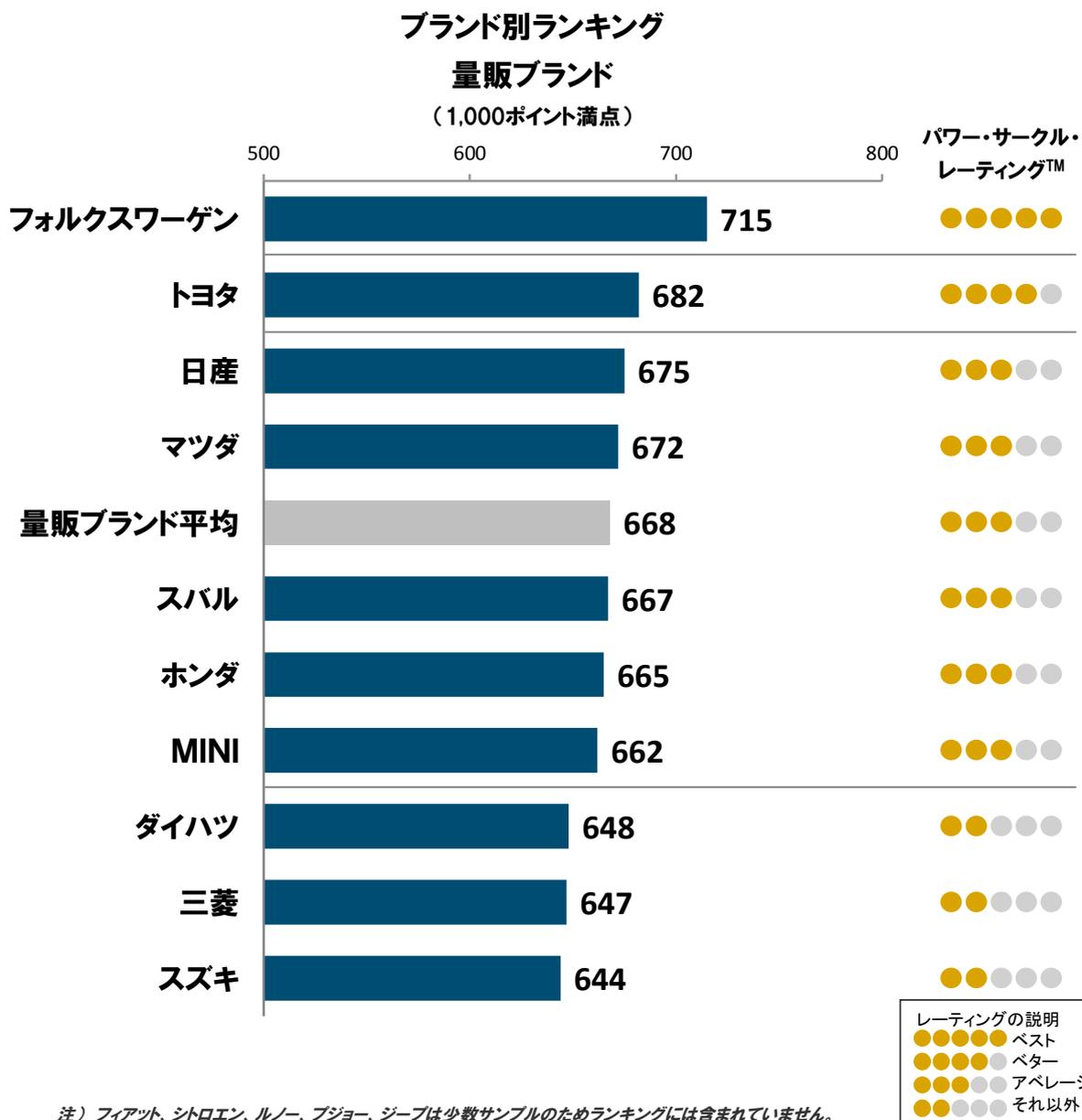


注) ジャガー、ボルシェ、アルファロメオ、ランドローバーは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2018年日本自動車セールス客満足度 (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には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー 2018年日本自動車セールス満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

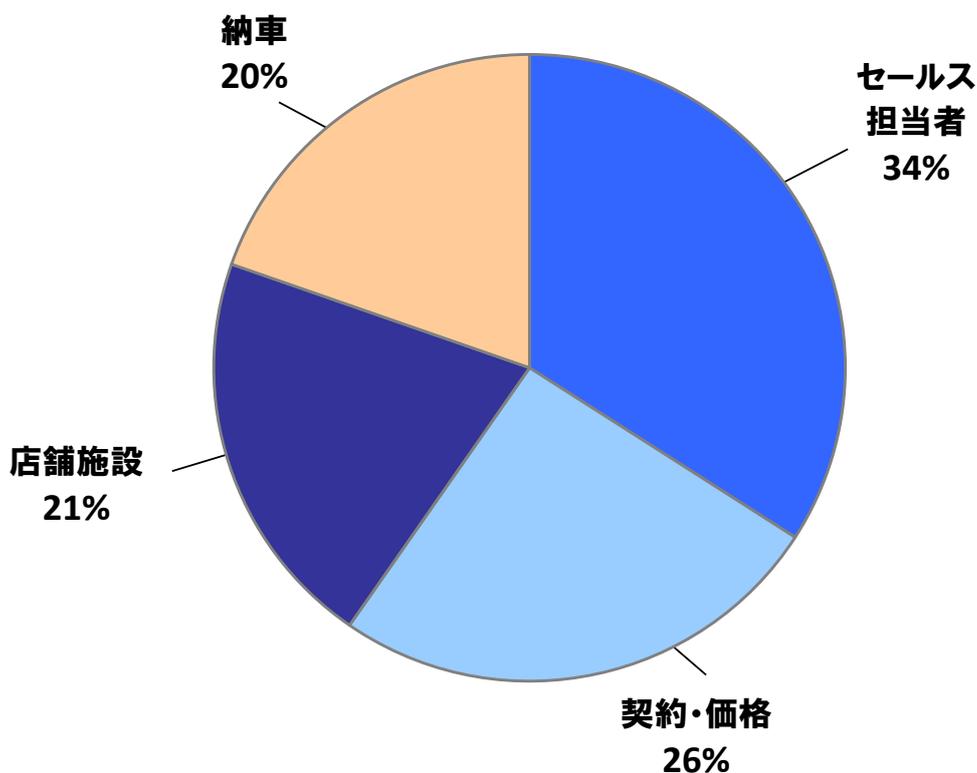


出典: J.D. パワー 2018年日本自動車セールス客満足度(SSI)調査<sup>SM</sup>

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下さい。

# J.D. パワー 2018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 2018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下さい。