

2019年1月18日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2019年日本大型／小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～車両供給メーカーの枠を超えた顧客との関係構築には営業対応がカギ～

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、**2019年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>**（2019 Japan Heavy-Duty Truck Ownership Satisfaction Study<sup>SM</sup>）及び**2019年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>**（2019 Japan Light-Duty Truck Ownership Satisfaction Study<sup>SM</sup>）の結果を発表した。

### □ 「物流ビジネスを支援するパートナー」を目指した顧客との関係強化が重要

今回の調査では、評価対象トラックメーカーを「物流ビジネスを支援するパートナー」と考えているかどうかを質問した。その結果、大型トラック調査では回答者の33%がトラックメーカーを「物流ビジネスを支援するパートナー」であると回答し、さらに、高い満足度（総合CSI 700ポイント以上）を示している層ではこの割合が58%まで高まった。

この様に考える層は同メーカー再購入意向率も高く、95%が同じメーカーを「必ず／たぶん再購入する」と回答している。高い顧客満足度を軸に、単なる車両供給メーカーではなく、一段踏み込んだ顧客との関係構築を目指すことがビジネス基盤の強化に重要と言えよう。

メーカーを物流ビジネス支援パートナーと捉える層では、そうでない層に比べ営業担当者のコンタクト頻度が多く、困りごとのヒアリングや業界動向などの情報提供、納車後のフォローなど、車両の営業にとどまらない活動がより多く行われている。営業対応の良し悪しは、物流ビジネスを支援するパートナーとしての位置づけを勝ち取るためのカギである。

### □ 故障修理時の入庫のしやすさはアフターサービス満足度改善の一課題

大型トラックのアフターサービスに関する満足度水準は、昨年の598ポイントから584ポイントに14ポイント低下している。整備工場への主な入庫目的（車検、点検・整備、故障修理）別にみると、故障修理入庫者の評価低下が目立った（対前年26ポイント低下）。故障修理入庫者へのサービス対応実態をみると「希望にかなうよう入庫日の調整してくれた」との回答割合が前年の83%から77%に低下している。

予めスケジュールを組みやすい車検や点検・整備入庫に対し、突発的な対応が要求される故障修理の入庫に柔軟に対応することは、満足度改善への課題のひとつである。

### □ 大型トラック、小型トラックともに日野が総合ランキング第1位

大型、小型ともに日野が顧客満足度第1位となった。大型では10年連続、小型では5年連続の1位である。

【大型トラック】（対象4ブランド） 第1位：日野（590ポイント） 第2位：いすゞ（564ポイント）

【小型トラック】（対象4ブランド） 第1位：日野（575ポイント） 第2位：トヨタ（567ポイント）

《J.D. パワー 2019 年日本大型／小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年 1 回、全国のトラック貨物輸送事業者を対象に、各事業者が保有するトラック（緑ナンバー）のメーカーおよび販売店に対する総合的な満足度を測定。

■実施期間：2018 年 9 月～10 月 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：トラック貨物輸送事業者（経営者もしくは車両購入決定関与者）

■調査回答者数：大型：2,303 社 3,550 件 小型：1,945 社 2,825 件

※それぞれ、回答企業 1 社から最大 2 メーカーの評価を聴取

「車両」「アフターサービス」「営業対応」「コスト」の 4 ファクター、10 の詳細項目にて評価を聴取。満足度に与える各ファクターの影響力は順に、車両（44%）、アフターサービス（23%）、営業対応（21%）、コスト（12%）となっている。満足度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。

**【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

～2019 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／型トラック顧客満足度調査（1 月）

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（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（10 月）

日本自動車耐久品質調査 VDS（10 月）

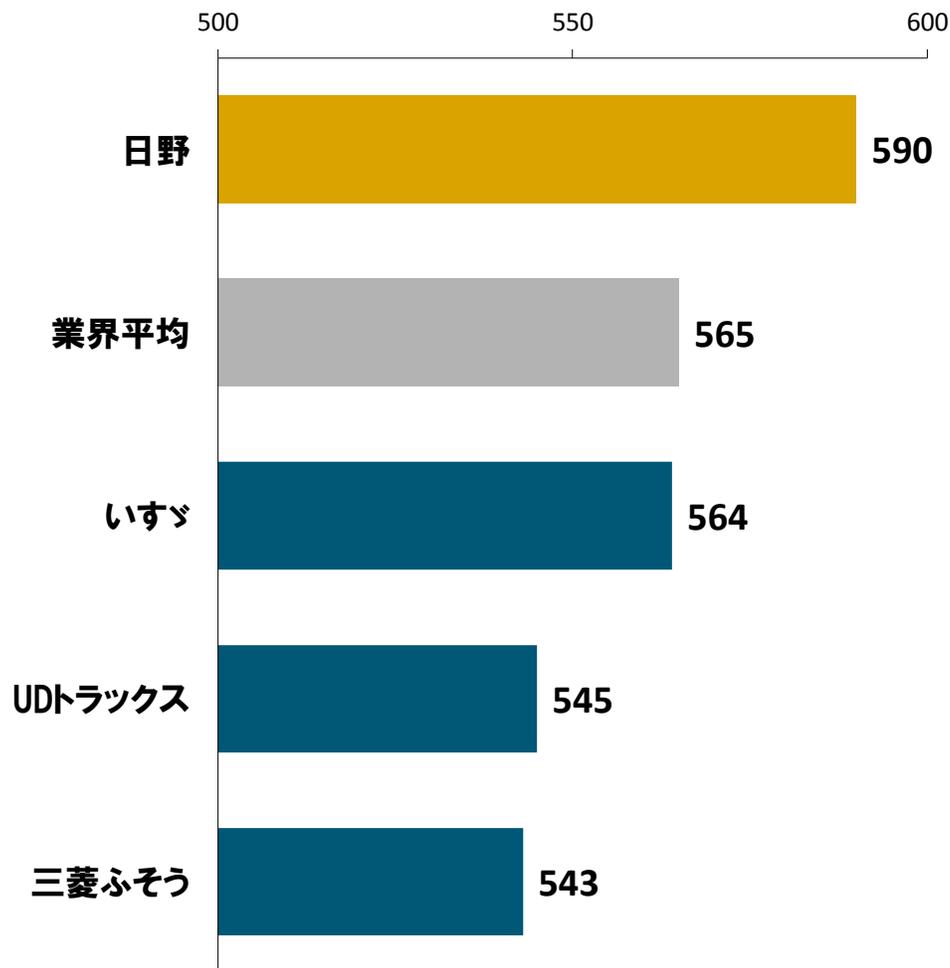
\*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

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 2019年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



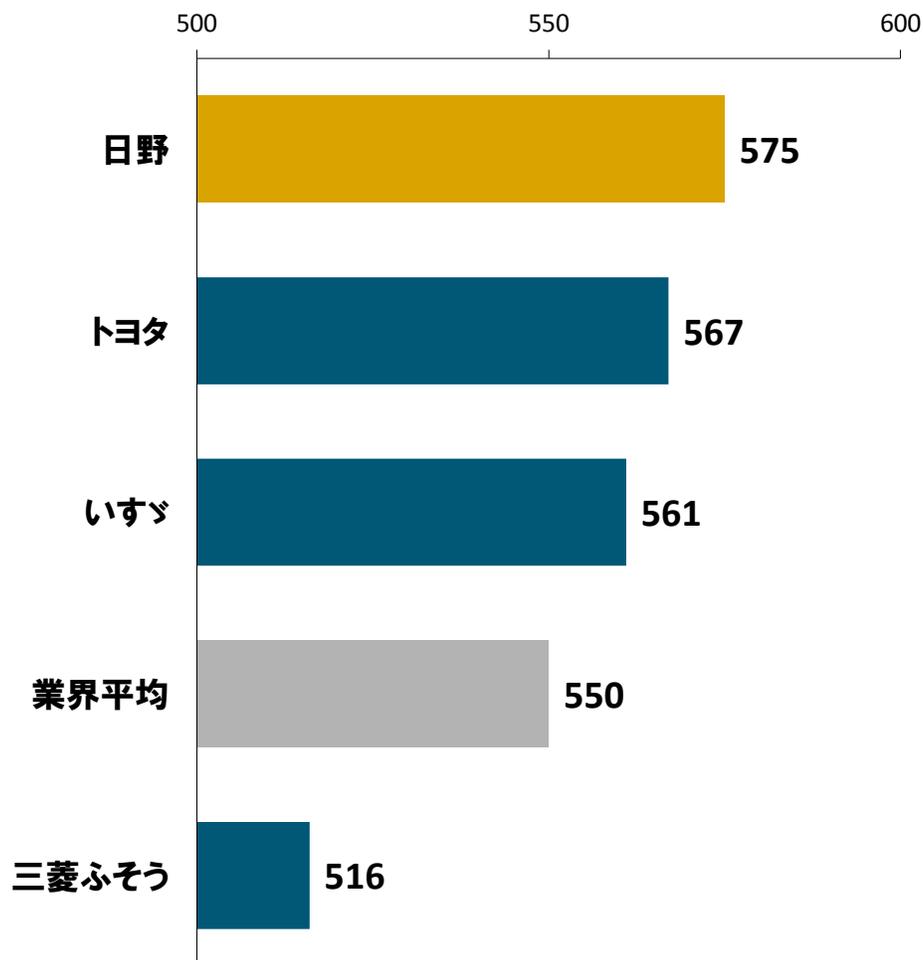
注) メルセデス・ベンツ、スカニア、ボルボは不十分サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2019年日本大型トラック顧客満足度調査<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 2019年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) マツダ、日産、UDトラックス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。

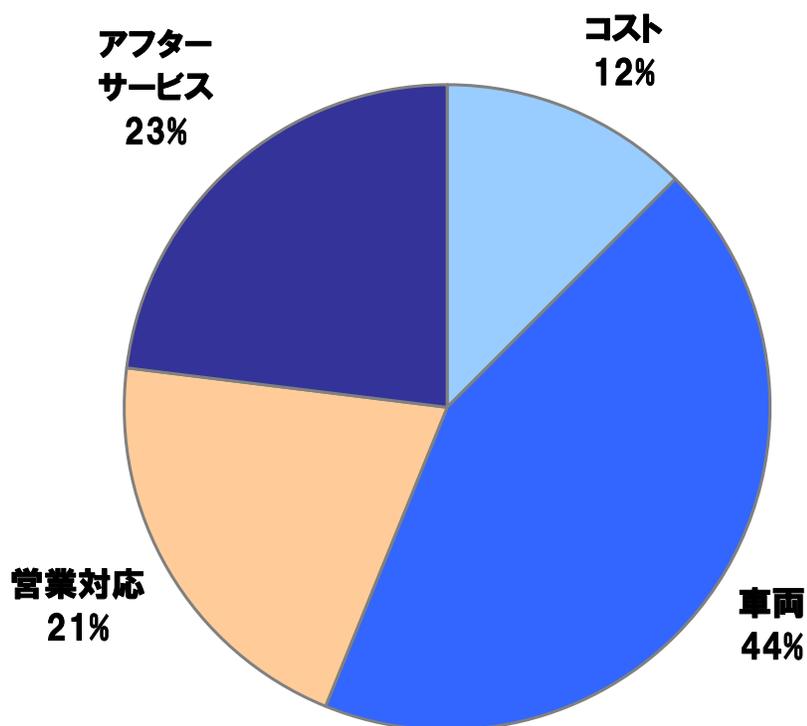
出典: J.D. パワー 2019年日本小型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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  
2019年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
2019年日本小型トラック顧客満足度調査<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 2019年日本大型トラック顧客満足度調査<sup>SM</sup> / 2019年日本小型トラック顧客満足度調査<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。