

2020 年 8 月 27 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年 日本自動車サービス満足度調査SM

～レクサス、日産、MINI が各セグメントで No.1 ブランドに～

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 年日本自動車サービス満足度**（Customer Service Index、略称 CSI）**調査SM**の結果を発表した。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、サービス入庫に関する店舗の対応や顧客体験、アフターサービスの利用意向など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 714 ポイント。ファクター別の業界平均スコアは、「店舗施設・サポート」713 ポイント、「予約／入庫」721 ポイント、「サービス品質／納車」708 ポイント。
- 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 755 ポイント、マスマーケット国産ブランド平均は 712 ポイント、マスマーケット輸入ブランド平均は 716 ポイントとなった。

2020 調査の主なポイントは下記の通り：

高い満足度はアフターサービスの利用意向に寄与

「次回も同じ販売店でアフターサービスを利用したいか」という問いに対し、「そう思う」と答えたのは、総合満足度 801 ポイント以上の顧客で 67%、総合満足度 601～800 ポイントの顧客では 23%となった。アフターサービスの内容別にみると、「車検」は 801 ポイント以上の顧客が 80%であったのに対し、601～800 ポイントの顧客が 51%、「タイヤの購入・交換」は 801 ポイント以上の顧客が 42%であったのに対し、601～800 ポイントの顧客が 20%、「コーティング」は 801 ポイント以上の顧客が 50%であったのに対し、601～800 ポイントが 24%となった。この結果から、顧客満足度が高いほど、アフターサービスの利用意向も高くなることが分かる。

担当者以外の店舗スタッフによる印象で満足度に大きな差

店舗スタッフの印象について尋ねる質問で、「担当者が不在や接客中にも代わりのスタッフが丁寧に応対してくれた」か否かの問いに対し、「そう思う」と答えた顧客の総合満足度は 850 ポイント、「そう思わない」と答えた顧客は 464 ポイントと、大きなスコア差となった。また「担当以外のスタッフが自分のことを気にかけていた」か否かの問いに対しても、「そう思う」と答えた顧客は 870 ポイント、「そう思わない」と答えた顧客は 505 ポイントとなった。顧客満足において、担当以外の店舗スタッフも自分を気にかけてくれていると感じられる対応を店舗全体で徹底することが重要といえる。

インターネット予約や特典、支払い方法の多様化など、利用しやすさへの期待が高い

リニューアルにより、新たに「保有車メーカー／販売店に対する今後の期待」についても聴取している。「来店日時のインターネット予約」が27%、「購入台数や保有期間に応じた特典・優遇」が25%、「支払い方法の多様化」が21%と、いずれも店舗サービスを受けるにあたっての利用しやすさに対する期待が高いことがわかった。「来店日時のインターネット予約」は最も要望の高い項目であるが、入庫日時を予約する際に「メーカー／販売店のウェブサイトの予約フォームを利用した」と答えた人は7%にとどまっている。今後ウェブサイトの利便性、使い勝手の改善が求められる。

J.D. パワー オートモティブ部門 マネージャー 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。
「店舗においては担当者だけでなく、他のスタッフも気にかけてくれると顧客に感じさせるような、より一体感のある対応が求められている。また長いカーライフにおいて、店舗が提供する様々なアフターサービスの利用意向を高めるためにも、顧客満足度を高めることは極めて重要と言えるだろう。利便性の向上やロイヤルティの高い顧客への付加価値の提供といった取り組みも期待される」

J.D. パワー 2020 年 日本自動車サービス満足度調査 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：レクサス（795 ポイント）

「店舗施設・サポート」「予約／入庫」「サービス品質／納車」の全ファクターでセグメント中最高評価。

【マスマーケット国産ブランド】（対象 8 ブランド）

第 1 位：日産（730 ポイント）

「店舗施設・サポート」「予約／入庫」「サービス品質／納車」の全ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：トヨタ（719 ポイント）

第 3 位：ホンダ（717 ポイント）

【マスマーケット輸入ブランド】（対象 4 ブランド）

第 1 位：MINI（731 ポイント）

「予約／入庫」「サービス品質／納車」の 2 ファクターで、セグメント中最高評価。

第 2 位：フォルクスワーゲン（727 ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年日本自動車サービス満足度調査概要 》

年に一回、新車購入後 14～49 ヶ月が経過した顧客を対象に、メーカー系正規販売店で直近 1 年間に点検や修理などのアフターサービスを利用した際の販売店対応に対する満足度を聴取し明らかにする調査。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

■調査対象：2016 年 4 月～2019 年 3 月に新車乗用車*を購入し、直近 1 年間にメーカー系正規販売店にサービス入庫した顧客 *登録車・軽自動車 ■回答者数：8,687 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、総合満足度に対する影響度が大きい順に「店舗施設・サポート」（34%）「予約／入庫」（31%）「サービス品質／納車」（35%）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

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

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）

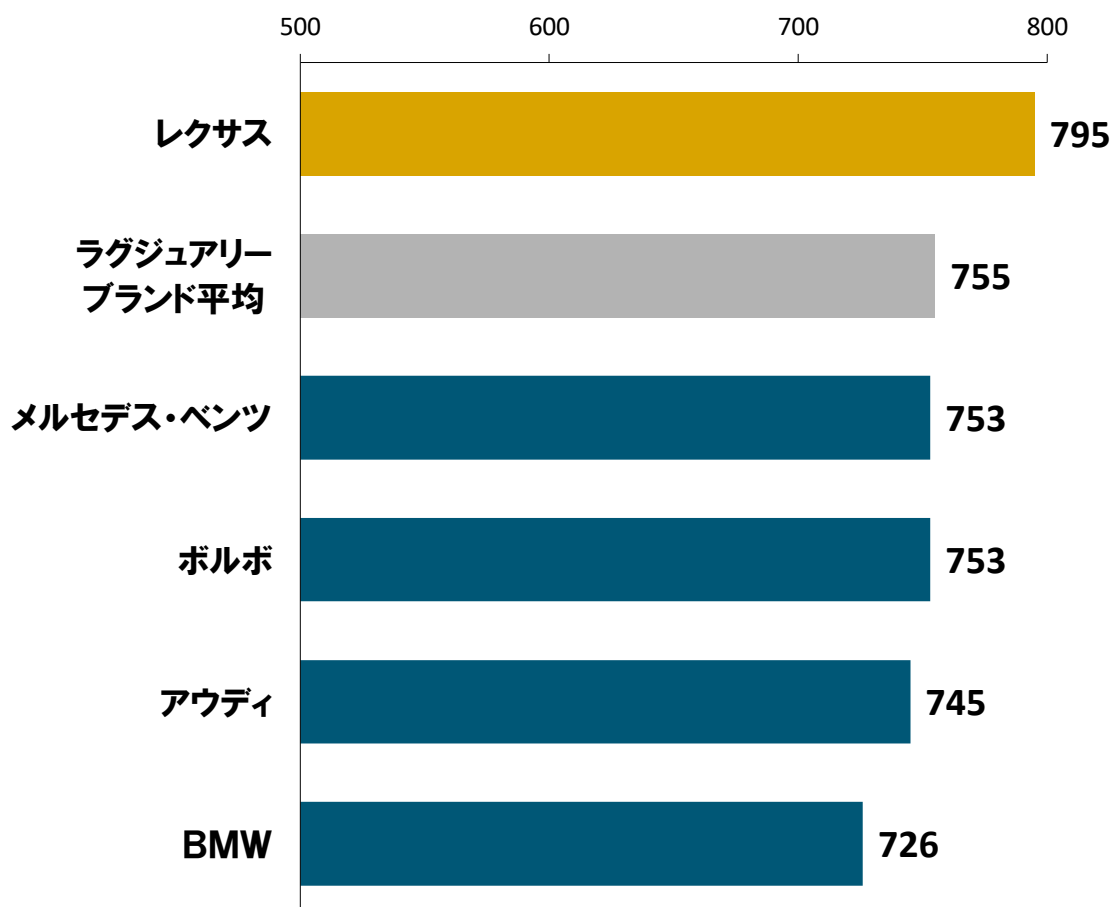
日本自動車耐久品質調査 VDS（10月）

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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。

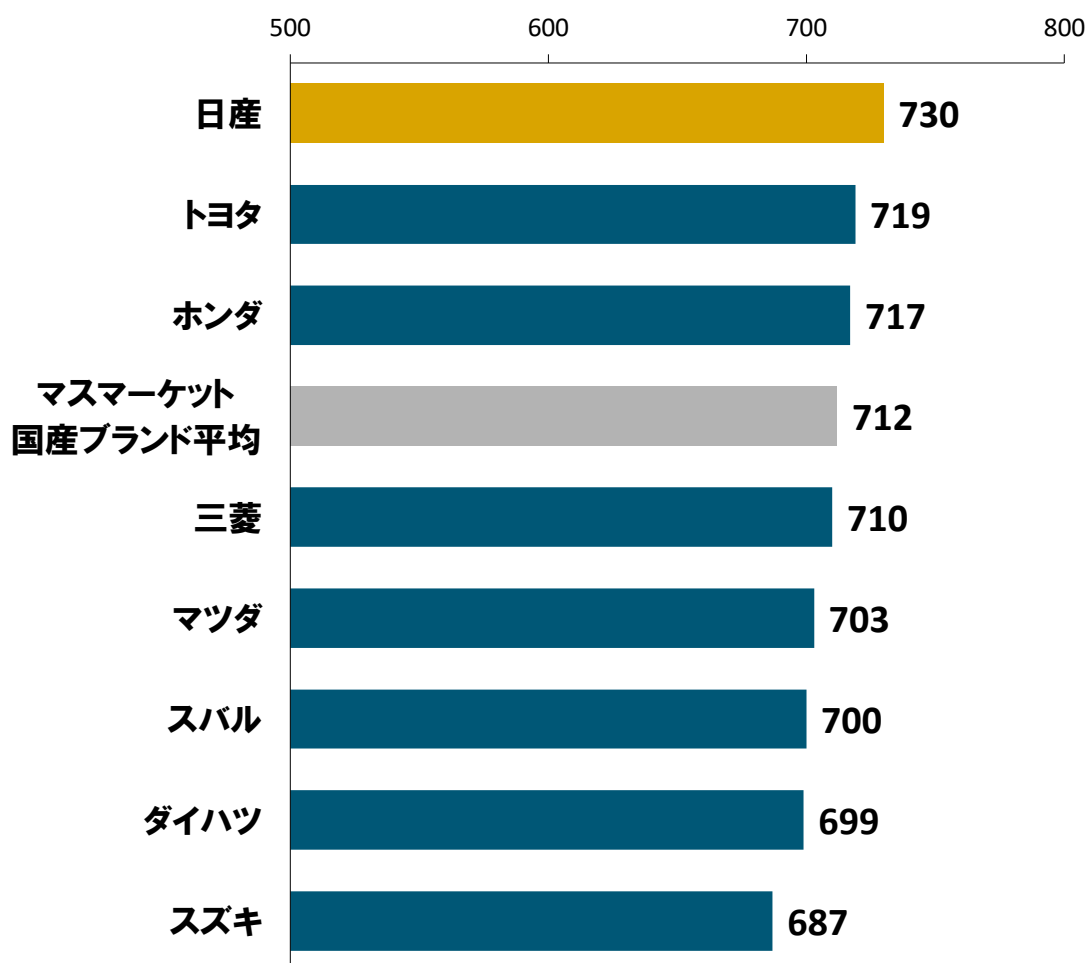
出典: J.D. パワー 2020年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

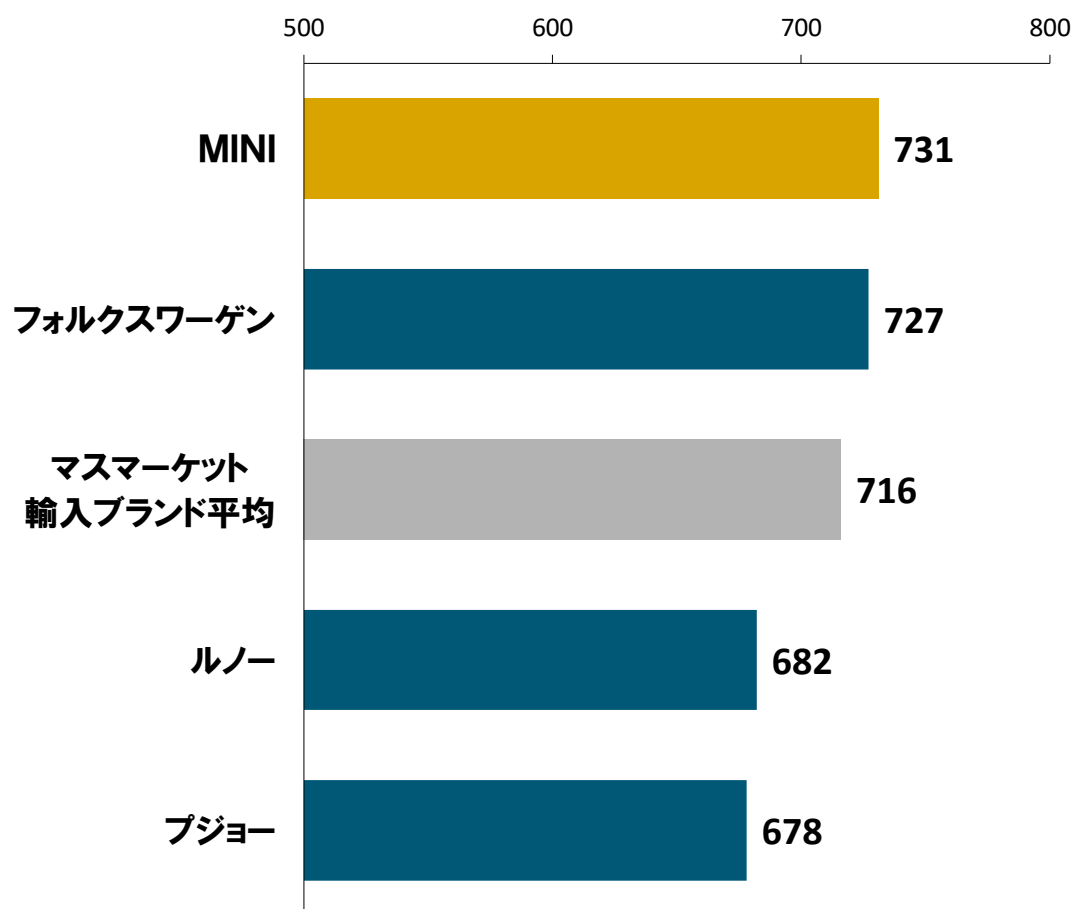
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケット輸入ブランド】



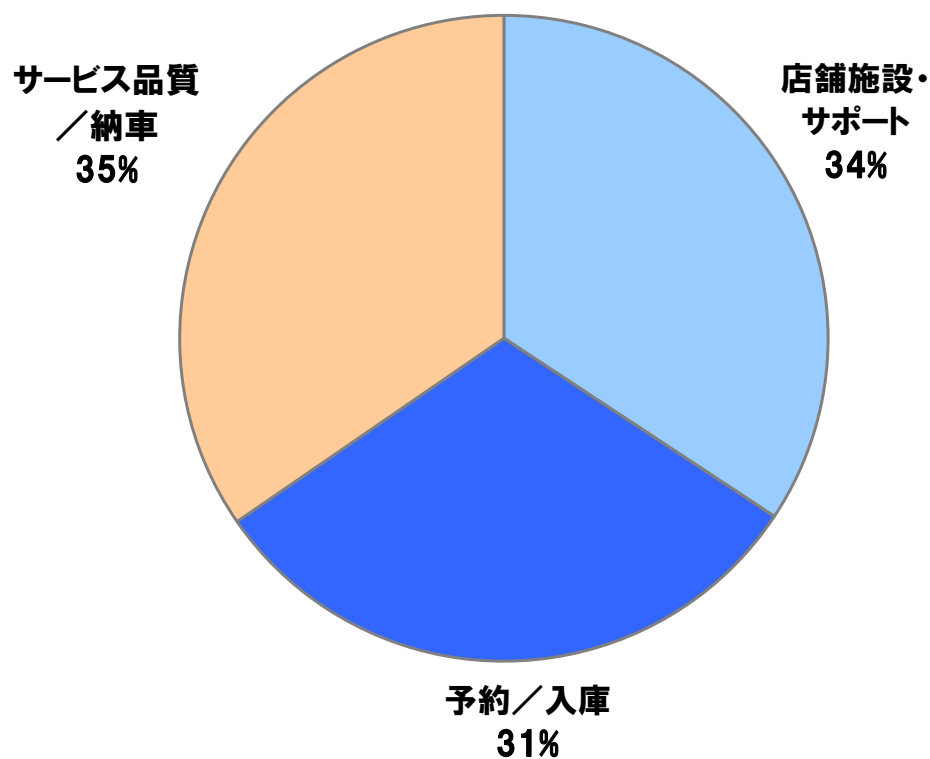
注)回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランド/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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年日本自動車サービス満足度(CSI)調査SM

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。