



2002年12月03日

## フォルクスワーゲン、J.D.パワー アジア・パシフィック 「2002年自動車セールス満足度(SSI)調査」でトップ

CS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 アジア・パシフィック(本社:東京)」が、日本で初めて実施し12月2日(月)に発表した「2002年自動車セールス満足度(SSI)調査」で、販売店の総合的なセールス満足度において、フォルクスワーゲンが、トップにランキングされた事が明らかになりました。

SSI=Sales Satisfaction Indexの略

J.D.パワー アジア・パシフィック社は、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(本社:米国カリフォルニア州)の、日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年東京に設立され、自動車業界を始め、コンピューター、通信関連、OA機器、サービス産業、金融などの様々な業界での顧客満足度に関する調査や、コンサルティングを実施している国際的な企業です。

今回同社が実施した「2002年自動車セールス満足度調査」で、「業界平均を100としたSSIで109ポイントを獲得。総合SSISコアに大きく影響する、「セールス担当者」と「販売体制・施設」に強みがあり、また、「支払い・保険手続き」や「デリバリー」を含めた4つのファクターにおいて、業界平均を上回っている。」と、フォルクスワーゲンが得た高い評価を伝えています。

J.D.パワー社による「自動車セールス満足度調査」は、乗用車ユーザーの新車購入時の販売店に関する満足度を総合的に分析する指標で、新車購入後3～5ヶ月が経過した国産及び輸入車ブランドの乗用車ユーザーを対象として本年の7月から8月にかけて実施、3,096名から回答を得ました。この調査結果で、販売店の総合的なセールス満足度に影響を与えるのは、「セールス担当者」(50%)、「販売体制・施設」(34%)、「支払い・保険手続き」(13%)、「デリバリー」(3%)の4つのファクターであることが明らかとなりました。

今回の結果に、フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社 代表取締役社長の梅野 勉は、「ご自身の価値観を大切にするフォルクスワーゲンのお客様に、期待を超える商品とサービスの提供を通じて感動をお届けするブランドミッションが評価されたもので、大変光栄に思う。引き続きトップクラスの顧客満足度/セールス満足度を経営目標のトップに位置付け、近く日本市場に導入される大型上級セダン“フェートン”、本格SUV“トゥアレグ”に向けて、更なるCSの向上を図りたい。」と語りました。