

2023年8月31日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー2023年日本自動車サービス顧客満足度調査SM

～レクサス、ホンダ、MINI が各セグメントで第1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22回目の実施となる、**J.D. パワー 2023年日本自動車サービス顧客満足度**（Customer Service Index、略称 CSI）**調査SM**の調査結果を発表した。

スコアの概要は下記の通り：

- 2023年の総合満足度のスコアは724ポイント（1,000ポイント満点）で、前年比－3ポイント。
- ファクター別の調査平均スコアは、「予約／入庫」が729ポイント、「サービス品質／納車」が724ポイント「店舗施設・サポート」が721ポイントとなった。
- 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774ポイント、マスマーケット国産ブランド平均が721ポイント、マスマーケット輸入ブランド平均が738ポイントとなった。

2023年調査の主なポイントは下記の通り：

「故障・不具合の修理」を伴う入庫での不満は、満足度低下に影響

ディーラーでアフターサービスを利用した際、「故障・不具合の修理があった」割合は11%で、前年から－2ポイント、その修理が「リコール対象だった」割合も前年比－8ポイントと、ともに減少傾向がみられる。

一方で、「故障・不具合の修理があった」という顧客によるディーラー対応の満足度は、前年比－14ポイントと低下している。「故障・不具合の修理がなかった」顧客の満足度を大きく下回り、その評価差は前年の16ポイントから28ポイントへと広がっていることがわかった。

アフターサービスの利用において、故障・不具合の修理機会は減少しているが、何らかの故障や不具合の修理を経験した顧客の不満はより大きく、顧客満足度全体の低下に影響を及ぼしている。

入庫・納車プロセスにおける料金の説明やフォローは、故障・修理が発生した顧客への満足度向上に有効

故障・不具合の修理が発生した時のディーラーの対応において、作業の費用面は顧客の不満要素の一つである。

ディーラーの担当者から顧客に対する説明有無を見ると、入庫時に「作業に対する見積もり金額」の事前説明がなかった割合は、修理が発生した場合には前年から4ポイント増加して21%となり、修理が発生しなかった場合と比べても3ポイント高い。

さらに、納車時でも「作業内容ごとの費用の明細」に関して説明がなかった割合は、修理が発生した場合には13%と、発生しなかった場合（11%）よりもやや高い。

故障・不具合の修理があった顧客は、支払い料金が「事前の予定より高くなった」という割合が41%であり、修理がなかった顧客（22%）を大きく上回っている。実際に、作業料金（部品代含む）が「5万円以上」だった割合は、修理があった顧客は26%と、なかった顧客（18%）を8ポイント上回っている。故障・不具合の修理があった顧客

は、作業料金が想定より高くなっているにも関わらず、事前の料金見積もりや作業後の費用明細の説明が不十分であったことで、実際の支払い金額に対する納得感を得られなかったことがわかる。

また、修理があった顧客に対して、入庫時に「作業に対する希望・要望」、「何か気になることがないかの確認」を行わなかった割合と、納車時に「次回の整備予定や部品交換時期などのアドバイス」を行わなかった割合は、修理がなかった顧客に比べて高いことも明らかとなった。

日本ではアフターサービスでの再入庫は僅か3%であり、作業クオリティは高い。しかし、故障・不具合の修理が発生した際の対応面の不備は、顧客にとってネガティブイメージの起点となり得ることであり、今後の対応には注意が必要である。加えて、顧客の要望や懸念点に配慮した説明や確認、今後のメンテナンスや次回の入庫まで踏まえたアドバイスを強化していくことが、顧客との信頼関係の構築、及び顧客満足の向上にとって欠かせない要素となるであろう。

J.D. パワー 2023 年 日本自動車サービス顧客満足度調査 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 (819 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：ボルボ (780 ポイント)

第3位：BMW (771 ポイント)

【マスマーケット国産ブランド】(対象8ブランド)

第1位：ホンダ (740 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：日産 (737 ポイント)

第3位：ダイハツ (722 ポイント)

【マスマーケット輸入ブランド】(対象6ブランド)

第1位：MINI (759 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：フォルクスワーゲン (751 ポイント)

第3位：フィアット (743 ポイント)

《 J.D. パワー 2023 年日本自動車サービス顧客満足度調査SM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、メーカー系正規ディーラーで直近 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 22 回目の実施となる。

■実施期間：2023 年 5 月～6 月 ■調査方法：インターネット

■調査対象：新車購入後 14～49 ヶ月が経過し、直近 1 年間にメーカー系正規ディーラーにサービス入庫したユーザー（18 歳以上） ■調査回答者数：8,735 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」(35%)、「サービス品質／納車」(34%)、「予約／入庫」(31%)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. パワー ジャパン

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: 03-6809-2996 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：花倉（オートモーティブ部門）

Tel: 03-6809-2987 E-mail: takanori.hanakura@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。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。

事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

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。

～2023 年 J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～

日本自動車セールス顧客満足度調査 SSI（8 月）

日本自動車サービス顧客満足度調査 CSI（8 月）

日本自動車初期品質調査 IQS（9 月）

日本自動車商品魅力度調査 APEAL（10 月）

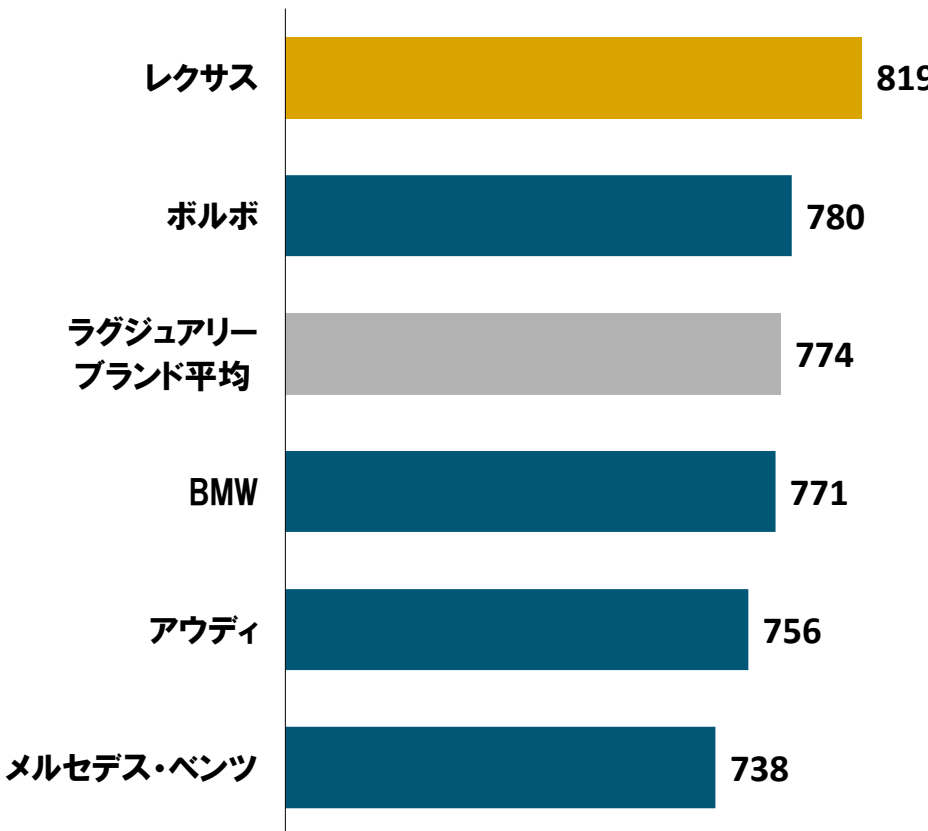
日本自動車テクノロジーエクスペリエンス調査 TXI（11 月）

日本 EV 検討意向調査 EVC（12 月）

J.D. パワー 2023年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ラグジュアリーブランド】



注)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。

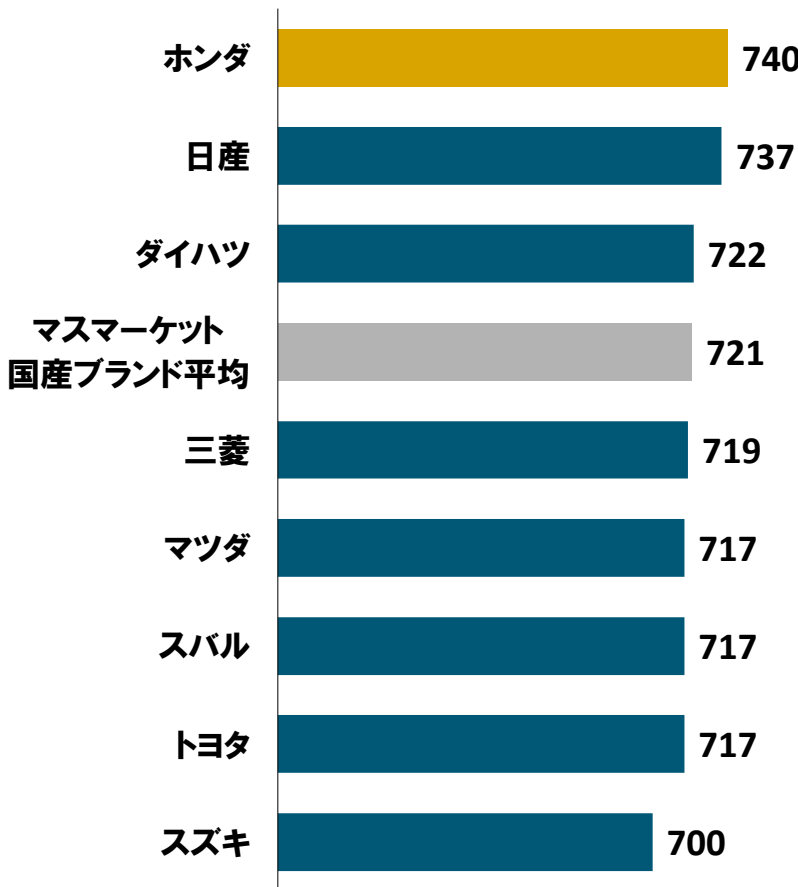
出典: J.D. パワー 2023年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

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 2023年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【マスマーケット国産ブランド】



注)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。

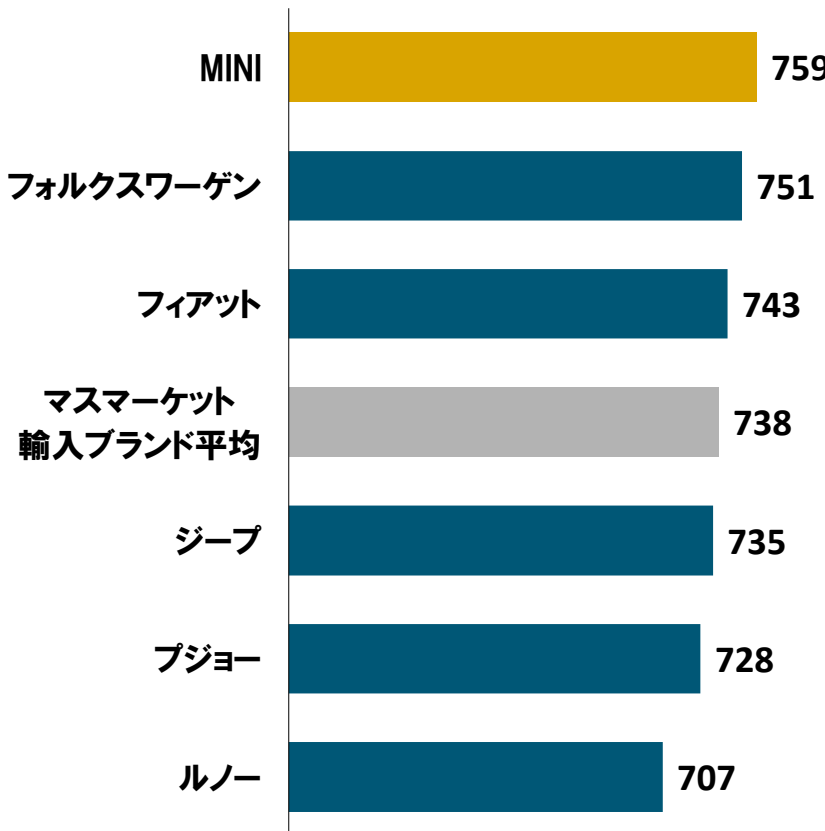
出典: J.D. パワー 2023年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

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 2023年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング (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 2023年日本自動車サービス顧客満足度(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。