



同じトヨタなのに…自動車アフタサービス顧客満足度調査で「明暗」



ビッグモーターや国産自動車系ディーラーによる損害保険金や車検などの不正で、自動車アフタサービスの信頼性が揺らいでいる。今、自動車ユーザーから信頼され、顧客満足度が高いのはどの系列のディーラーなのか？大手調査会社J.D.

パワーの日本法人が実施した「2023年日本自動車サービス顧客満足度調査」で意外な結果が出た。

トヨタは低迷、同じ会社が運営するレクサスは大差の首位

それによると、一般的なカーディーラーが対象になる「マスマーケット国産ブランド」では、ホンダが1000点満点中740点でトップ。次いで日産自動車737点で2位、ダイハツ工業722点で3位と続く。意外なのは国内販売トップのトヨタ自動車も業界平均の721点にも届かない717点で、5位に低迷していること。トヨタはマツダ、SUBARUと同点で、それより下位は700点だったスズキだけだ。

国産自動車メーカー系ディーラーのアフタサービス顧客満足度ランキング（J.D.パワー報道資料より）

さらに意外なのが、高級車を扱う「ラグジュアリーブランド」では、トヨタが展開する「レクサス」が819点でトップ。2位のボルボ（780点）、3位のBMW（771点）、4位のアウディ（756点）、5位の「メルセデス・ベンツ」（738点）など、並み居る海外高級車ブランドを大きく引き離している。トヨタは本体と高級車で明暗が分かれた格好だ。

この調査は新車購入後14～49カ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サービスを利用した際の対応に対する満足度をインターネットで調査した。22回目となる今回は、8735人から回答を得たという。

それによると、レクサスは「店舗施設・サポート」「予約／入庫」「サービス品質／納車」の全調査項目で、ホンダは「予約／入庫」「サービス品質／納車」の2項目で最高評価を得た。トヨタがレクサス店の運営会社を厳選しているのに加えて、店舗設計やサービス水準についても厳しい基準を設定しており、高い顧客満足度につながったと見られる。

一方、トヨタブランドのディーラーでは2021年から2022年にかけて車検不正が問題になっており、イメージダウンが影響した懸念もある。同調査では「見積金額の説明不足」や「事前見積りよりも高かった」などの不満が顧客満足度の低下につながると指摘。車検不正が顧客に「適正な価格を提示しているのか？」との疑念を生んだ可能性もありそうだ。

文：M&A Online