

H19年 顧客満足度調査 実施結果報告書

実施期間 H19.6.15～H19.6.17 (3日間)
H19.3.16～H19.3.18 (3日間)

実施対象 第6回 国際アフターマーケットショー2007 (東京ビックサイト)
第31回 オートサービスショー2007 (東京ビックサイト)
当社ブース来場者を対象

実施件数 アフターマーケットショー 60件
オートサービスショウ 54件

アンケート調査は、当社の商品を利用して頂いているお客様とショウで初めて知ったお客様の2つのグループに分けて実施いたしました。

前回同様 忙しくブースを廻られているお客様が多数見受けられ、アンケート調査の難しさも経験いたしました。

今回ライトメンテナンスキット『サンクスブライト』を発表
黄ばみの除去の実演は、大変な好評を得ることができました。

全体では、多くの方が当社の活動及び商品を良く理解して頂いており、高い評価を頂く事が出来たと実感しました。

考察 1 商品品質について

商品別の評価点の推移

| | 今回 | H18年 | H17年 | H16年 | H15年 |
|-------|-----|------|------|------|------|
| ボンネット | 3.8 | 3.9 | 3.4 | 3.4 | 2.7 |
| フェンダー | 3.8 | 3.6 | 3.4 | 3.4 | 2.7 |
| ライト | 4.3 | 4.3 | 4.2 | 4.2 | 3.9 |
| バンパー | 4.0 | 4.0 | 3.4 | 3.4 | 3.6 |

(非常に良い5.0 良い4.0 普通3.0 やや悪い2.0 悪い1.0)

- ・主要4品目について、いずれも高い評価を受けました。
ライトについては販売力の伸びと比例して、評価も順当なものと考えています。

- ・展示会でのリノベートパーツの印象と使用後のお客様の評価は？

| | | | | |
|-------------|-------|-----|-----------|-----|
| 展示会での 評価 | ボンネット | 4.0 | } →使用後の評価 | 3.8 |
| | フェンダー | 3.9 | | 3.8 |
| | ライト | 4.3 | | 4.3 |
| | バンパー | 4.0 | | 4.0 |

- ・わずか0.1のdownの範囲にとどまり、展示会での評価はそのまま使用後の評価とイコールの状況であり、お客様が十分満足して使用されていると判断しました。

考察 2 商品の価格について

| | 今回 | H18年 | H17年 |
|------------------------|-----|------|------|
| 使用した事の無い人 (展示会での評価) | 3.9 | 3.6 | 4.0 |
| 使用した事の有る人 | 3.6 | 3.4 | 3.9 |

(ポイント説明：安い 5.0 やや安い 4.0 普通 3.0 やや高い 2.0 高い 1.0)

- ・混載キャンペーンを継続実施中の為か？ 使用した事の有る人の割安感が増えて、キャンペーンの効果が出ていると考えられます。
- ・H18 年度から単品発送の場合には運賃の一部負担をお願いしているが、この辺の悪影響はあまりない様です。
- ・商品の品質については 0.1 ポイント以内の差であったが、価格については 0.3 ポイントの差があります。これは、お客様が価格に敏感になっているか？ 又は他業者との価格比較に依るポイント差であると分析しております。

考察 3 その他営業対応の評価

| | 今回 H19年 | H18年 | H17年 | H16年 |
|------------------|---------|------|------|------|
| 電話での対応 | 4.2 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| フロント業務は良くなっているか？ | 4.1 | 3.9 | 3.9 | |
| 依頼部品の回答は早いのか？ | 4.2 | 4.2 | 3.6 | |
| 納品率は？ | 3.4 | 3.6 | 3.9 | |
| クレーム対応はいかがでしたか？ | 3.8 | 3.6 | 3.9 | |
| クレーム処理は納得出来ましたか？ | 3.8 | 3.5 | 3.8 | |

- ・ 納品率が過去3年間低下傾向にある調査結果は、同様にフロントが受ける「評価・苦情」にも、こうした声が上がっている。
- ・ フロント業務と合わせてクレーム対応などの評価が良いのは、お客様とのコミュニケーションが改善されているものと考えられます。
- ・ クレーム対応、処理項目は解答者の32%が無解答であり、クレームを体験していないユーザーであると考えています。

考察 4 まだリノベートパーツを利用した事のない人の分析

| | |
|---------------|-----|
| 当社を以前から知っている | 60% |
| ホームページを見た事がある | 14% |
| これから再生部品を使いたい | 89% |

当社のブースの訪問客の分析

| | |
|--------------|-----------------------------------|
| 今回のアンケート総数 | 114件 |
| 取引をした事がある人+ | |
| 当社を以前から知っている | $29 + 43 / 114 \times 100 = 63\%$ |

訪問客の63%の人が当社を知っており、その25% (29 / 114) が取引をしている。

前回の調査との比較

| | H19年 | H18年 |
|--------------|------|------|
| 訪問客の当社認知度 | 63% | 70% |
| その内の取引している割合 | 25% | 39% |

やはり、当社の認知度を高めることが結果的に多くのお客様との取引拡大につながるものと考えます。今後はさらに当社の認知度向上に努める必要があります。

リノベートパーツを利用した事のある お客様集計

| 回答数 | 第6回 国際アフターマーケットショー H19. 3.16～3.18 | | 第31回 オートサービスショー H19. 6.15～6.17 | | 計 | | |
|------|---|-------|--------------------------------------|-------|--------|--------|-----|
| | 17社 | | 12社 | | 29社 | | |
| | | ポイント | | ポイント | | ポイント | |
| 問 1 | 69／16 | 4.3 | 42／10 | 4.2 | 111／26 | 4.2 | |
| 2 | 74／17 | 4.4 | 39／10 | 3.9 | 113／27 | 4.2 | |
| 3 | 49／13 | 3.8 | 29／10 | 2.9 | 78／23 | 3.4 | |
| 4 | 62／17 | 3.6 | 34／10 | 3.4 | 96／27 | 3.6 | |
| 5 | 42／11 | 3.8 | 31／8 | 3.9 | 73／19 | 3.8 | |
| 6 | 46／12 | 3.8 | 29／8 | 3.6 | 75／20 | 3.8 | |
| 7 | 53／13 | 4.1 | 42／10 | 4.2 | 95／23 | 4.1 | |
| 問 8 | ホンネット | 59／14 | 4.2 | 31／10 | 3.1 | 90／24 | 3.8 |
| | フェンダー | 58／14 | 4.1 | 33／10 | 3.3 | 91／24 | 3.8 |
| | ライト | 70／16 | 4.4 | 47／11 | 4.3 | 117／27 | 4.3 |
| | バンパー | 59／14 | 4.2 | 37／10 | 3.7 | 96／24 | 4.0 |
| 問 9 | | 53／12 | 4.4 | 27／8 | 3.4 | 90／20 | 4.5 |
| 問 10 | | 46／12 | 3.8 | 26／8 | 3.3 | 72／20 | 3.6 |

利用した事のない お客様集計

| 回答数 | 43社 | | 42社 | | 85社 | | |
|-----|---------|--------|---------|--------|--------|--------|-----|
| | | ポイント | | ポイント | | ポイント | |
| 問 1 | Yes 25件 | 60 % | Yes 18件 | 43 % | 43件 | 51 % | |
| 2 | Yes 35件 | 83 % | Yes 36件 | 95 % | 71件 | 89 % | |
| 3 | 130／34 | 3.8 | 145／37 | 3.9 | 275／71 | 3.9 | |
| 4 | ホンネット | 112／28 | 4.0 | 116／29 | 4.0 | 228／57 | 4.0 |
| | フェンダー | 108／27 | 4.0 | 117／30 | 3.9 | 225／57 | 3.9 |
| | ライト | 159／36 | 4.4 | 170／40 | 4.3 | 329／76 | 4.3 |
| | バンパー | 110／27 | 4.1 | 122／31 | 3.9 | 232／58 | 4.0 |
| 問 5 | Yes 7件 | 18 % | Yes 5件 | 14 % | 12件 | 16 % | |

| | | | | | | | |
|---|--------|---|-------|-----|--|------|-----|
| [| ポイント説明 | : | 非常に良い | 5.0 | | やや悪い | 2.0 |
| | | | 良い | 4.0 | | 悪い | 1.0 |
| | | | 普通 | 3.0 | | | |