



2013年8月28日

スバル特約店 2013年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査

自動車販売店部門において顧客満足度 第1位獲得

富士重工業の国内スバル特約店は、2013年度「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）調査（以下、JCSI調査）」（主催：サービス産業生産性協議会）において、自動車販売店部門の「顧客満足度」第1位の評価を獲得しました。

「JCSI調査」とは、サービス産業生産性協議会が2009年度より実施する日本最大級の顧客満足度調査であり、日本の各業界の提供するサービスを横断的に比較・分析できる指標であることが特長です。サービスを多面的に評価するために、顧客満足度とその原因・結果を含む6つの指標「顧客期待」、「知覚品質」、「知覚価値」、「顧客満足度」、「推奨意向」、「ロイヤルティ」について調査を実施しています。

自動車販売店部門13企業・ブランドの中で、スバル特約店は「顧客満足度」の他、価値への納得感やコストパフォーマンスを示す「知覚価値」と継続的な利用意向を示す「ロイヤルティ」の3指標において第1位を獲得しました。また、ブランドへの印象や期待を示す「顧客期待」と品質の評価を示す「知覚品質」の2指標において第2位を獲得するなど、総合的に高い評価をいただきました。

富士重工業は、ブランドステートメントである“Confidence in Motion”を通じて、スバルならではの「安心と愉しさ」の提案を掲げています。これからもさらに魅力ある商品作りに取り組み、販売・サービスにいたる全てのプロセスにおいて幅広い層のお客様の期待にお応えできるよう、スバル特約店と共に邁進してまいります。