



■自動車販売店

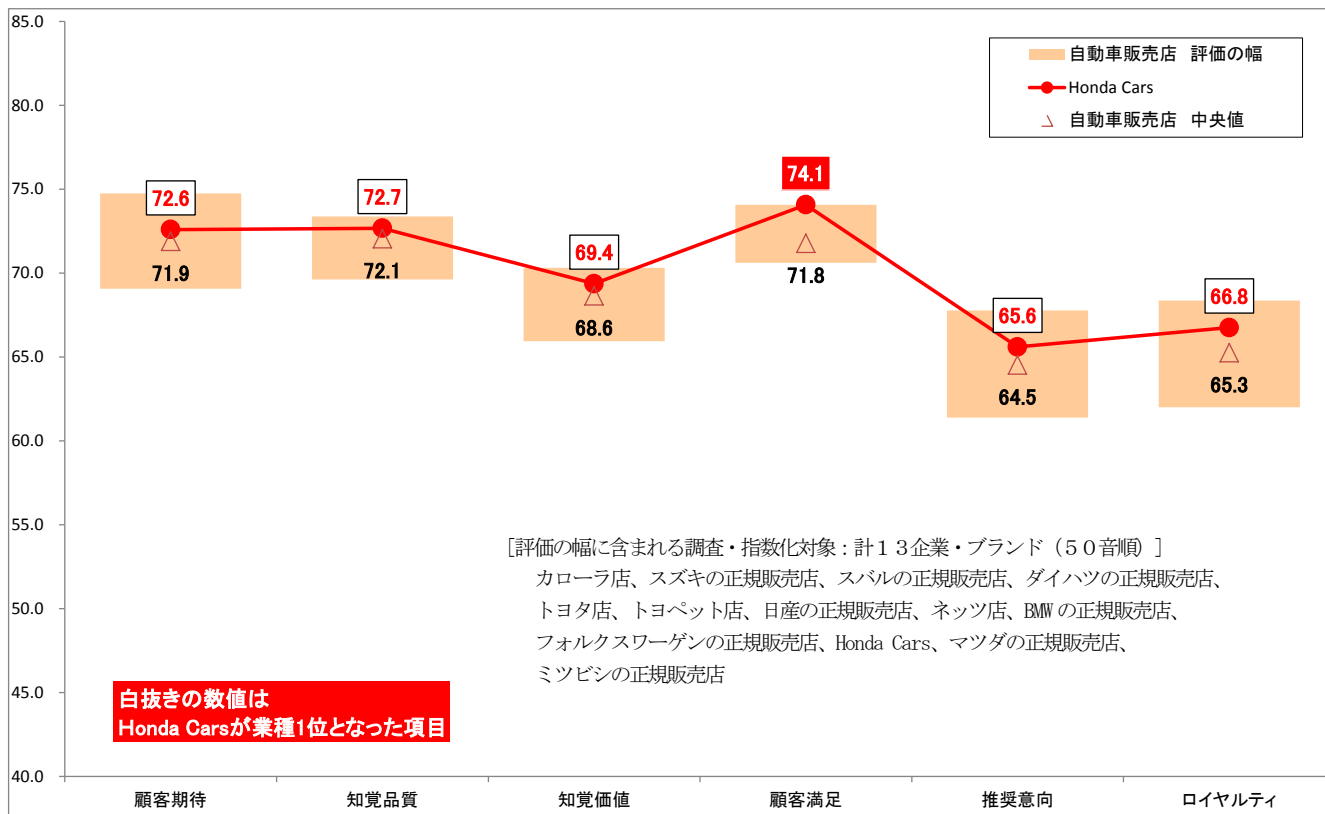
～「Honda Cars」が僅差で初のCS 1位～



自動車販売店は各指標の評価の幅が狭く、企業間の差が小さい業種であり、サービス・価格面における差別化の難しさを示しています。そのなかで本年度の顧客満足度1位は「Honda Cars」となりました。「Honda Cars」は他の5指標は3位もしくは4位と、突出はしていないまでもバランスよく高い評価を得ています。顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標では「BMWの正規販売店」が、知覚価値では「ネット店」が1位となっています。

順位	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
1	74.8 BMWの正規販売店	73.4 BMWの正規販売店	70.3 ネット店	74.1 Honda Cars	67.8 BMWの正規販売店	68.4 BMWの正規販売店
2	トヨタ店	ネット店	マツダの 正規販売店	73.6 ネット店	フォルクス ワーゲンの 正規販売店	ネット店
3	ネット店	カローラ店	カローラ店	73.1 ダイハツの 正規販売店	ダイハツの 正規販売店	日産の正規販売店
4	Honda Cars	Honda Cars	ダイハツの 正規販売店	72.9 カローラ店	Honda Cars	Honda Cars (同点3位)
5	カローラ店	トヨタ店	Honda Cars (同点4位)	72.4 マツダの 正規販売店	カローラ店	カローラ店
6	マツダの 正規販売店	日産の正規販売店	トヨタ店	72.0 トヨタ店	ネット店	トヨタ店
7	ダイハツの 正規販売店	マツダの 正規販売店 (同点6位)	スズキの 正規販売店	71.8 BMWの正規販売店	トヨタ店 マツダの 正規販売店 (同点7位)	スバルの 正規販売店





※メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店を参考として調査し、順位には含みません。