

2024年11月29日

**J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>: BMW が第1位**

**J.D. パワー 2024年日本自動車サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>: MINI が第1位**

**ラグジュアリーブランドとしてBMW、マスマーケット輸入ブランドとしてMINIが受賞**

ビー・エム・ダブリュー株式会社（代表取締役社長：長谷川正敏）は、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（代表取締役社長：山本浩二、以下：J.D. パワー）が実施した「J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>」において、ラグジュアリーブランドにて、BMW ブランドが第1位を受賞し、「J.D. パワー 2024年日本自動車サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>」において、マスマーケット輸入ブランドにて、MINI ブランドが第1位を受賞した。

この結果を受け、ビー・エム・ダブリュー株式会社 代表取締役社長の長谷川正敏は、次のようにコメントした。

「このような素晴らしい賞を BMW ブランド、MINI ブランド、それぞれでいただくことができ、非常に光栄です。今回 BMW ブランドがラグジュアリーブランドとして受賞できたことは、お客様へのサービスも含めてご評価いただけたのかと思います。また、MINI ブランドは、8年連続でモデル別輸入車登録台数第1位\*に輝いております。そのように多くのお客様に支持されている MINI ブランドが、このような賞を受賞でき、非常に嬉しく思います。これからも、今まで以上にお客様にご満足いただけるよう、BMW ブランド、MINI ブランド共に、より一層のサービスレベルの向上を図っていきます。」

\*日本自動車輸入組合発表

<J.D. パワー 2024年日本自動車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要>

年に1回、新車購入後2~13か月が経過した国産および輸入車ブランドの乗用車保有者を対象に、乗用車を新車で購入した際のメーカー系で正規ディーラーの対応に関する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で23回目の実施となる。

実施期間：2024年5月~6月

調査方法：インターネット

調査対象：メーカー系正規ディーラーから新車購入後、2~13か月経過したユーザー（18歳以上）

調査回答者数：7,110人

関連報道資料：[2024年日本自動車セールス顧客満足度（SSI）調査 | J.D. Power](#)

<J.D. パワー 2024年日本自動車サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要>

年に1回、新車購入後14~49か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23回目の実施となる。

実施期間：2024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か月が経過し、直近1年間にメーカー系正規ディーラーにてサービス入庫

したユーザー（18 歳以上）

調査回答者数：8,670 人

関連報道資料：[2024 年日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査 | J.D. Power](#)

※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。

J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは自動車に関するデータと分析の国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。自動車業界及び一部の関連企業に、業界インテリジェンスや消費者インサイト、アドバイザリー、ソリューションを提供しています。

独自の広範なデータセットとソフトウェア機能を高度な分析および人工知能ツールと組み合わせて活用し、クライアントのビジネスパフォーマンスの最適化を支援しています。

J.D. パワーは 1968 年に設立され、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。

本件に関する読者および視聴者からのお問い合わせ先:

BMW カスタマー・インタラクション・センター

フリーダイヤル 0120-269-437

受付時間: 平日 9:00-19:00、土日祝 9:00-18:00

BMW ウェブサイト: <http://www.bmw.co.jp>

MINI カスタマー・インタラクション・センター

フリーダイヤル 0120-3298-14

受付時間: 平日 9:00-19:00、土日祝 9:00-18:00

MINI ウェブサイト: <http://www.mini.jp>