

2025 年 9 月 24 日

## **J.D. パワー 2025 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 2 年連続でラグジュアリー・ブランドの部門において BMW 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（最高経営責任者：木本 卓、以下：J.D. パワー）が実施した「J.D. パワー 2025 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・ブランドの部門において、BMW 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。

「昨年に引き続き、BMW がこのような素晴らしい賞をいただくことができ、特に『商談』と『納車』の 2 つのカテゴリーで評価いただき、非常に嬉しく思います。弊社の新しい販売コンセプト『リテール・ネクスト』の導入にて、商談時にデジタル・ツールを用いて、車両の検索、機能、特徴を知っていただくと共に、お客様のニーズに合った魅力的なショールーム体験を納車時まで提供することを目指しています。今回 BMW がラグジュアリー・ブランドの部門において受賞できたことは、BMW 正規ディーラーの力が大きく貢献していると確信しております。今まで以上にお客様にご満足いただけるよう、よりいっそう、セールス・レベルの向上を図って参ります。」

### **<J.D. パワー 2025 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 24 回目の実施となる。

実施期間：2025 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：6,850 人

関連報道資料：[2025 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。

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>