Press Information

VPR20-048
2020 年 9 月 15 日（火）
フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社

フォルクスワーゲン、正規販売店に対するお客様の満足度がわかるプラットフォーム「Car Advisor」を導入

フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社（代表取締役社長：ティル シェア、本社：愛知県豊橋市、略称：VGJ）は、フォルクスワーゲン（以下：VW）がグローバルに展開している世界的なコミュニケーション戦略に基づき、日本のフォルクスワーゲン正規販売店に対するお客様の満足度をスコア化し、お客様のコメントと共に各店舗の WEB サイトに公開するプラットフォーム「Car Advisor」を採用、9 月 15 日より順次導入してまいります。

VGJでは、かねてより正規販売店で新車を購入されたお客様、並びに、アフターサービスを受けられたお客様に対し、アンケートにてお客様の正規販売店に対する満足度を調査しています。その結果を、販売店のWEBサイト内にて公表することで、より多くの皆様に、販売店の評価や対応を事前にご確認いただくことで、販売店選びのヒントとして、また、来店時の安心感につなげて参ります。今回公開するのは、お客様満足度スコアと、お客様からのコメント及び販売店からのコメントです。

VWは、お客様とのコミュニケーション強化を図るため、2017年よりグローバルで「Car Advisor」の導入を推進してきました。また、VGJも、以前よりCS向上に務めており、この「Car Advisor」によって、お客様の満足度や、販売店とのやり取りの可視化が実現し、お客様の「信頼」と「安心」の獲得、さらには、来店しやすい販売店作りの促進につなげ、新規顧客の来店に繋げてまいります。