

2019年3月19日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～オリックスカーシェアが3年連続で総合満足度第1位～

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（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

### **第1位：オリックスカーシェア（685ポイント）**

「各種料金」、「予約」、「車両」、「サービスメニュー」の4ファクターで対象となった3社のサービス中、最高評価を得た。

### **第2位：タイムズカープラス（673ポイント）**

### **第3位：カレコ・カーシェアリングクラブ（667ポイント）**

### **比較的高いカーシェアにおけるコールセンター需要**

通常、カーシェアリングサービスの予約や貸し出し手続きは人を介さずオンラインのみで完結するが、利用中に「コールセンター」を利用する顧客は多い。今年の調査結果では約4割が利用しており、昨年調査よりも増加している。用件としては「利用料金の確認」や「返却時間遅延の連絡」が多くあがっている。

レンタカーと異なり有人店舗を持たないカーシェアサービスにおいて、コールセンターは唯一直接顧客と接するサポートチャネルであり、顧客が困ったときや急を要する際、最優先のサポートチャネルとして機能する必要がある。加えて、今後も同じカーシェア事業者を継続して利用したいと回答した顧客と、利用したくないと回答した顧客を比較すると「コールセンター」に対する満足度が最も大きな差となっており、コールセンターへの高い満足はカーシェア事業者のロイヤルティ形成に大きく関係してくると言える。

しかしながら、本年の調査ではコールセンターに対する満足度が業界全体で低下している傾向が見られた。特に「電話のつながりやすさ」に対する評価が低下しており、繋がるまでにかかった時間もやや長くなっている。カーシェア利用者数の増加に対し、事業者側におけるコールセンターの運営やキャパシティ増強が伴っていない可能性も推察される。

コールセンターに問い合わせをしなくてもよい状況を作るために、モバイルアプリやウェブサイト上等での説明を分かりやすくする、使い勝手を高めるといったことも求められるが、有事や急ぎの用件などの際にコールセンターに連絡せざるを得ないケースは無くならないであろう。継続的な顧客維持のためにも利用者増加に合わせた有人サポート体制の強化も求められる。

《J.D. パワー 2019 年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

カーシェアリングサービス\*を1年以内に自分自身で予約/申込をして利用した18~64歳男女個人を対象に、利用状況や各種経験、満足度を明らかにする調査。今年で3回目となる。

\*カーシェアリングサービス事業者が車を貸す企業提供型カーシェアリングサービス

■実施期間：2019年1月 ■調査方法：インターネット調査 ■調査者数：4,523人

顧客満足度の測定にあたっては5つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。

各ファクターの総合満足度への影響力は、「各種料金」（34%）、「予約（ウェブページ/モバイルアプリ）」（21%）、「車両」（17%）、「サービスメニュー」（17%）、「コールセンター」（10%）となっている。

**【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。**

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション

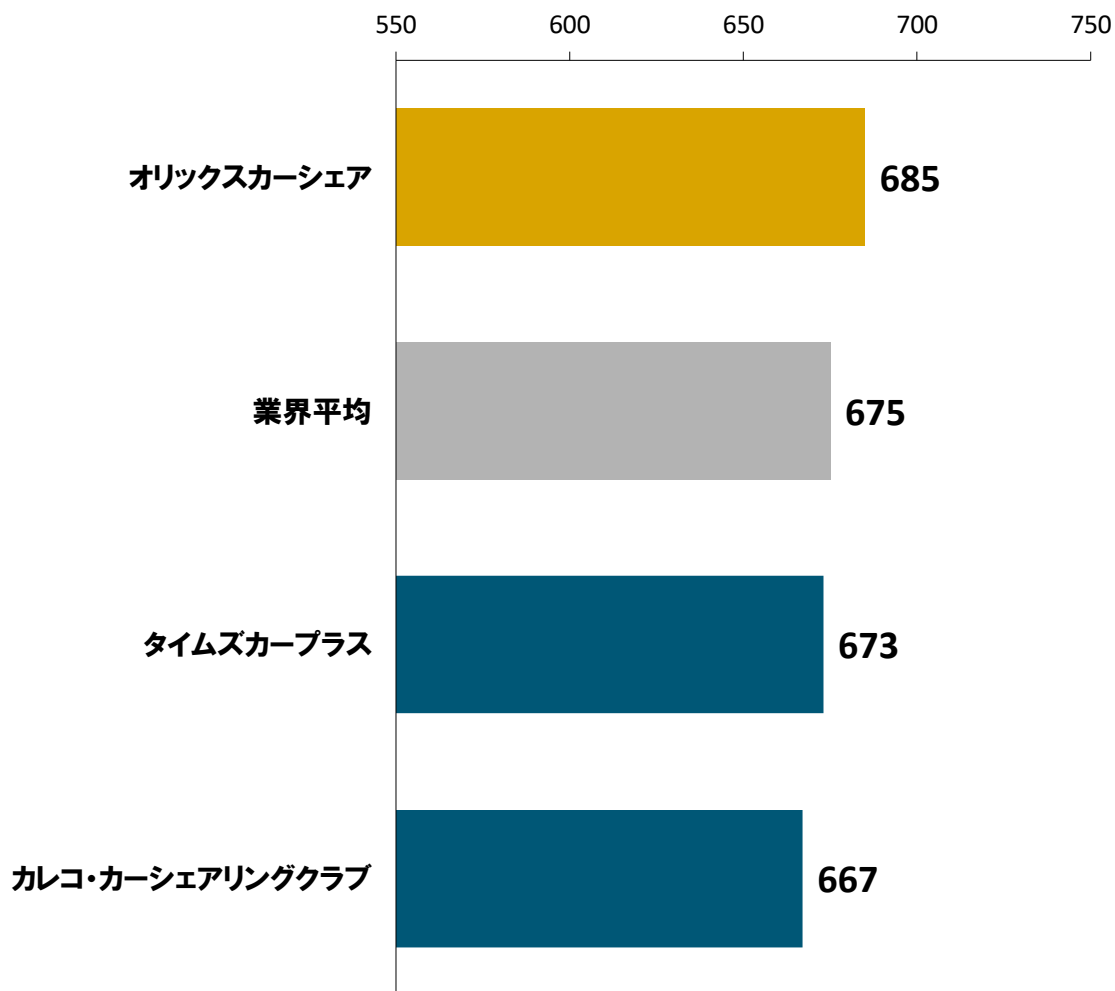
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

**J.D. パワーについて：**

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー 2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

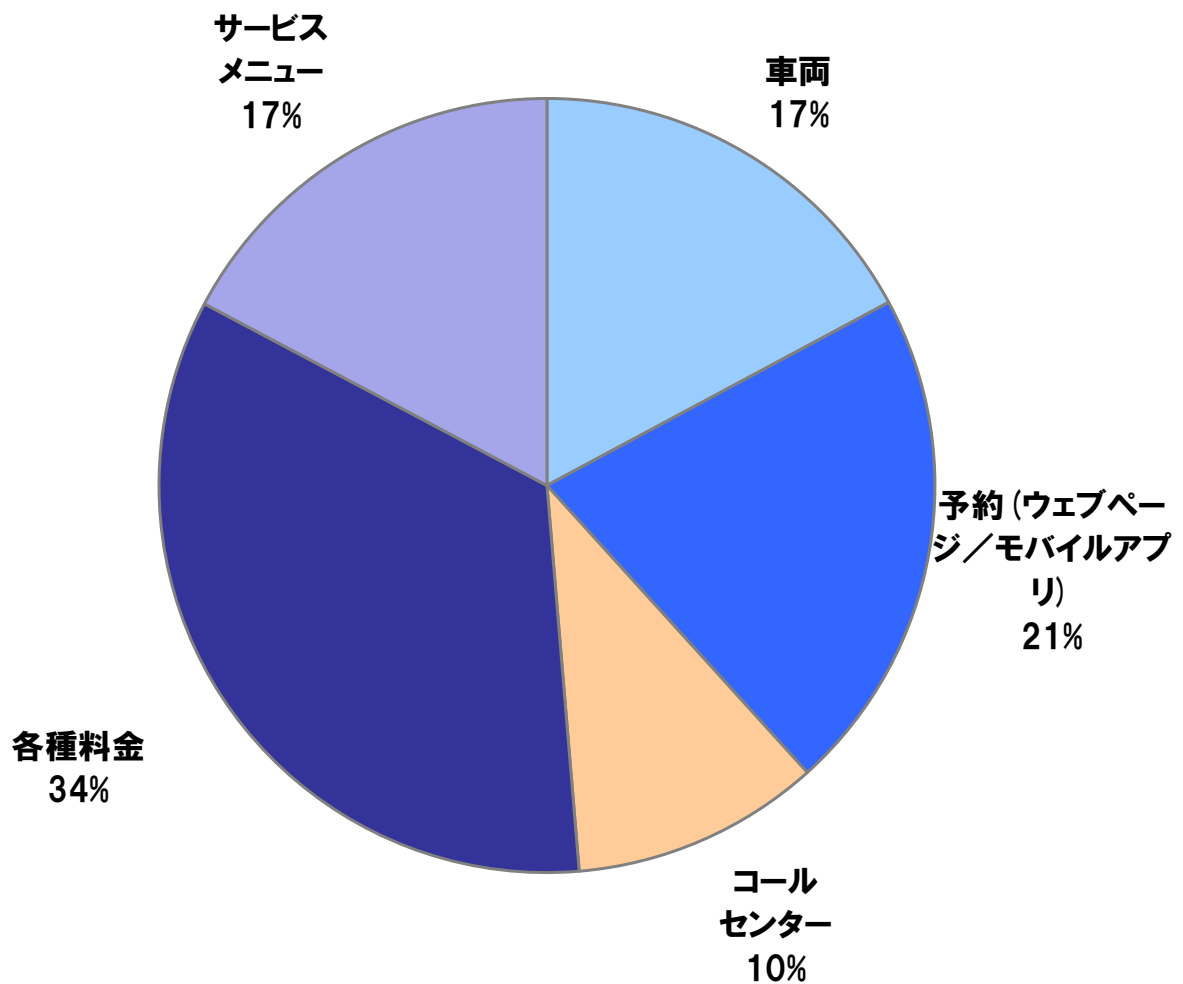


出典: J.D. パワー 2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019年カーシェアリングサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。