

2020年3月17日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年 カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

～オリックスカーシェアが4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、**2020 年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

カーシェア利用者の3割が今後マイカー不要

カーシェア利用者の今後5年先におけるクルマの所有意向を調査したところ、「所有したい」が46%、「リース/サブスクリプションで保有したい」が17%で、合計63%となった。

一方、クルマは持たずにカーシェアを利用できればよいという利用者は27%と約3割を占めた。

このような、今後カーシェアのみでよいと考えている利用者は30～40代が6割を占めており、単身や二人世帯のみならず、子供がいるような二世帯以上同居世帯が半数を占めている。また、現状においてもクルマを持たず、日常の買い物などで頻繁にカーシェアを活用している傾向にある。

しかし、このような利用者は現状のカーシェアに対する満足度は決して高くはない。特に「会員向け特典（優待やポイントプログラム等）」に対する満足度の低さが顕著となっており、カーシェアに対する今後の期待としても、利用時に貯まるポイントの交換先拡充が多く挙がっている。また、コーステーションの増加・エリアの拡充を期待する意向も強い。本調査では徒歩5分圏内のステーション利用者が約半数を占めているが、5分を超えるような立地のステーション利用者は、満足度が平均以下となる傾向も見られている。

カーシェアがマイカー保有の代替となり永続的に使われていくためには、コーステーション数の増加といった日々の生活でさらに身近で使いやすくなる施策がまずは求められよう。加えて、ポイントを貯めるといったことが消費者にとってより日常的になってきている昨今、使い続けることで、より付加価値を得られるようなポイントプログラム等の拡充も考えていく必要がある。

J.D. パワー 2020 年 カーシェアリングサービス顧客満足度 No.1 を発表

本調査での総合満足度ランキングは下記の通りとなった。

第1位：オリックスカーシェア（684ポイント）

4年連続の総合満足度第1位。「各種料金」「サービスメニュー」「車両」「予約」の4ファクターで、対象となった3社中、最高評価。

第2位：タイムズカーシェア（675ポイント）

第3位：カレコ・カーシェアリングクラブ（647ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM概要 》

直近半年以内に日本国内でカーシェアリングサービス*を利用した 18~64 歳男女個人を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 4 回目の実施となる。

* 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：2020 年 1 月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：3,601 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「各種料金」(33%)、「サービスメニュー」(21%)、「車両」(20%)、「予約(ウェブページ/モバイルアプリ)」(20%)、「コールセンター」(7%)となっている(カッコ内は影響度)。

* J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

【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。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

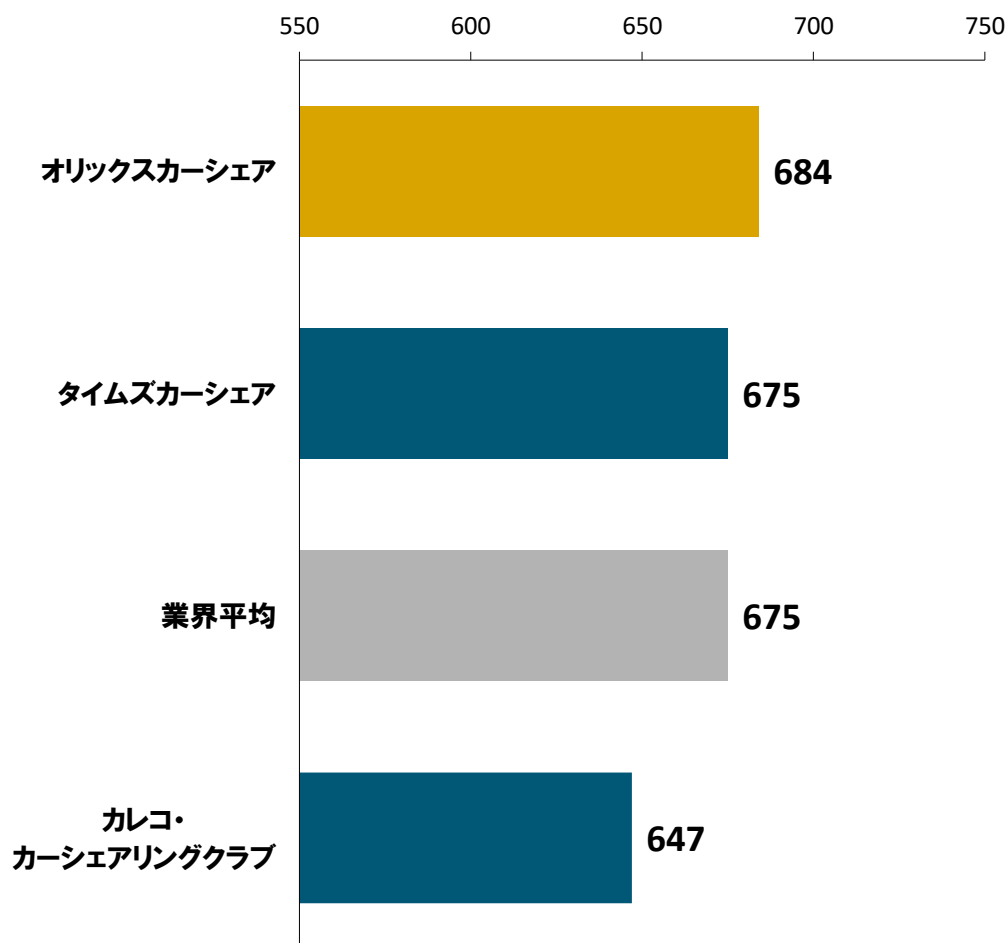
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー(本社：米国ミシガン州トロイ)は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、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 2020年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

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 2020年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

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。