

2020年3月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年 レンタカーサービス顧客満足度調査SM

～トヨタレンタカーが2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 年レンタカーサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

今後拡充が期待される無人貸出サービス

近年、複数のレンタカー事業者が、アプリや会員カード等を利用して、予約・支払から出発・返却における手続きや開錠・施錠までの全てを利用者自身で行う「無人貸出しサービス」の提供を始めている。

本調査での各事業者での利用率は1割以下となっており、まだ一般的には普及していないが、無人貸出サービスによるレンタカー利用者の満足度は総じて高い。出発・返却における迅速さのみならず、サービスメニューや予約システムの使い勝手、利用料金といった点に対する満足度も顕著に高い傾向が見られた。

無人貸出サービス利用者の特徴をみると、年代は20～30代といった若年層で、月に1回程度あるいは2～3カ月に1回程度で比較的利用頻度が多く、旅行をはじめドライブやゴルフ・スキーといった半日から1日以内でのレジャー利用が多い傾向にある。

このような車の借り方としては、類似のサービスとしてカーシェアリングサービスが挙げられるが、レンタカーの無人貸出サービス利用者においては、カーシェアに対する不安・懸念として「トラブル時の対応や補償」、「利用しない月がある場合の費用」、「車の清掃状態や清潔さ」といった点が多く挙げられている。加えて「長時間での利用がしづらい」、「利用日よりもだいぶ前から予約できない」といった不満が多い特徴がみられた。

今後レンタカーに期待することとして、「24時間営業所の増加」が最も多く挙げられている。店舗営業時間外である夜間や深夜、早朝での利便性を求める顧客は多く、こうしたこのような顧客への解としても今後セルフサービスによる無人貸出・返却サービスの拡充が望まれる。ベースとなる営業店舗がある安心感や、前もって予定を立てながら計画的に借りられる、そういったレンタカー事業ならではの特徴がより打ち出されていくことが期待される。

J.D. パワー 2020 年 レンタカー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：トヨタレンタカー（704ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「車両」「出発／返却時の対応」「サービスメニュー」「予約」の4ファクターで、対象6社中、最高評価。

第2位：日産レンタカー（700ポイント）

第3位：タイムズカーレンタル（699ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年レンタカー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レンタカーを利用した 18～64 歳男女(法人利用、代車利用除く)を対象に、レンタカーサービスの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。

■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：8,658 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」(30%)、「車両」(22%)、「出発/返却時の対応」(22%)「サービスメニュー」(17%)「予約(ウェブページ/モバイルアプリ/電話)」(10%)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

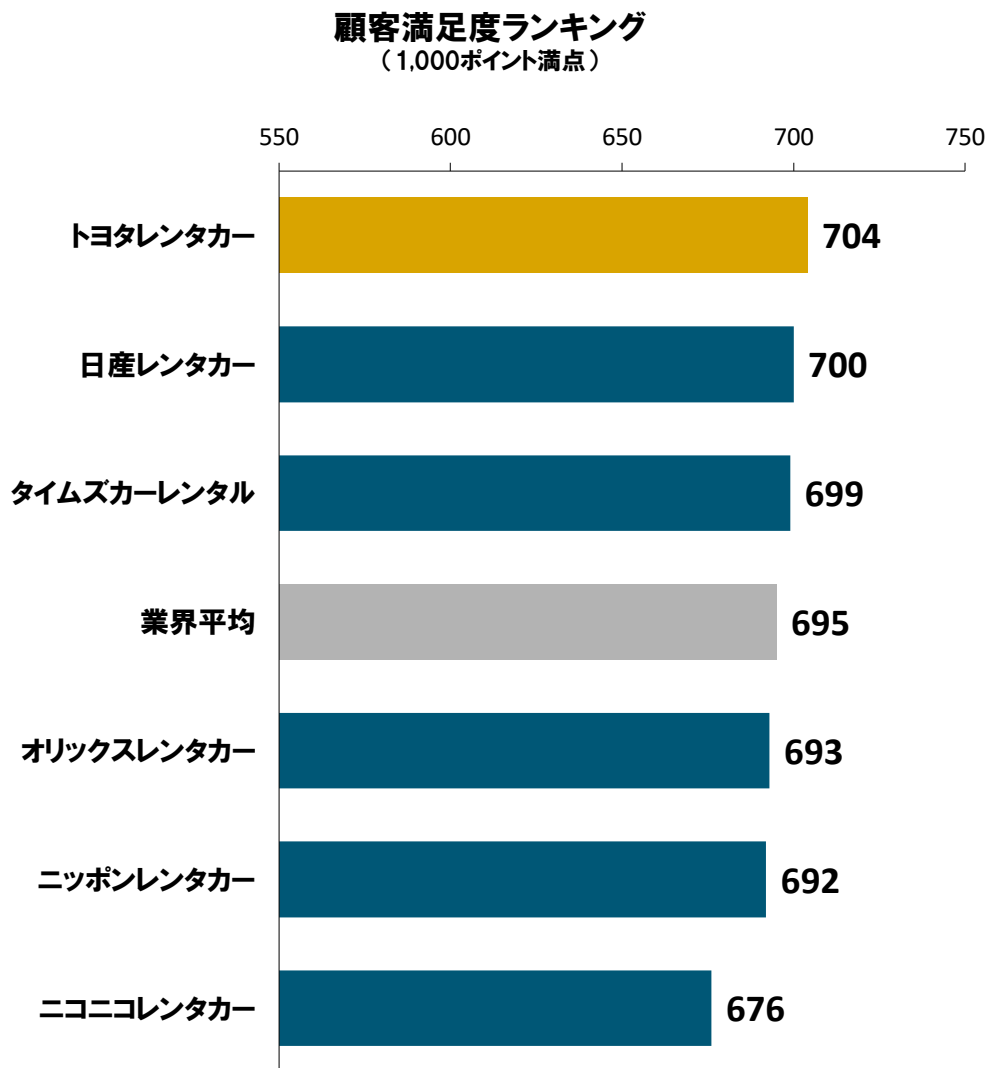
調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

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年レンタカーサービス顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー 2020年レンタカー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。