

2023年3月29日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

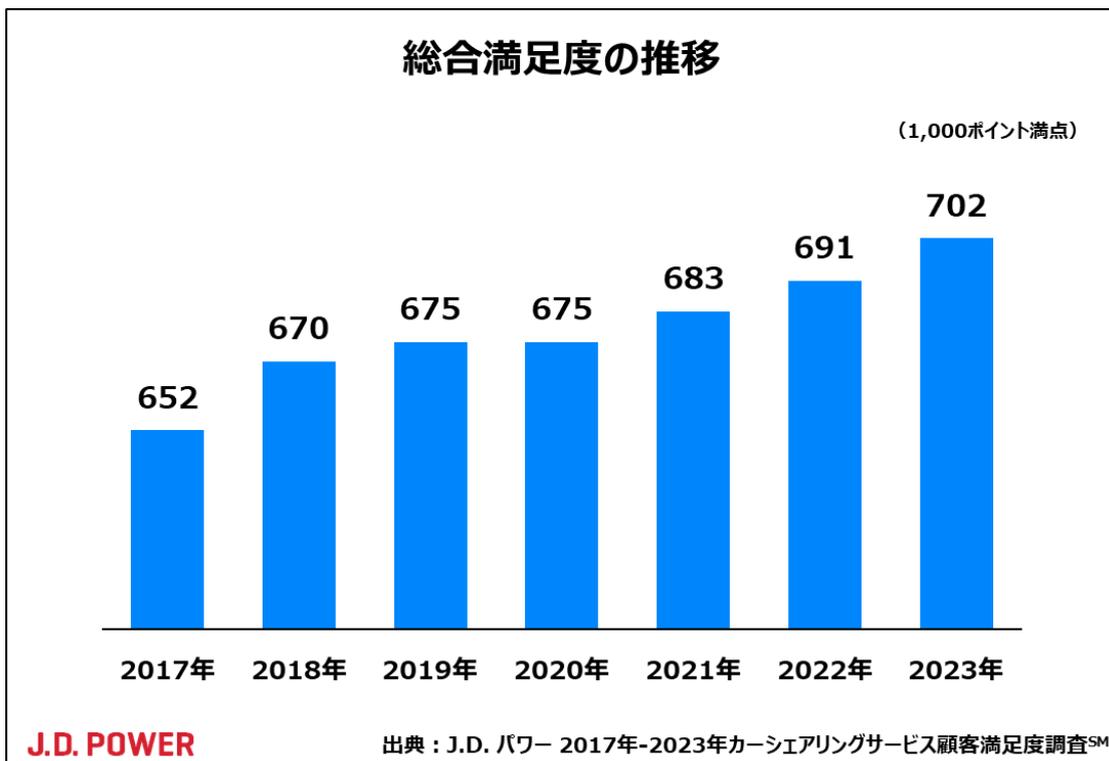
～ TOYOTA SHARE が 2 年連続で総合満足度第 1 位～

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、**J.D. パワー 2023 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。

カーシェア市場全体の顧客満足度、過去最高を更新して初の 700 点台に

本年調査の顧客満足度は、2017 年の調査実施以来、過去最高を更新した。総合満足度スコアは初回調査（2017 年 3 月発表）での 652 ポイントから年々向上し、初の 700 点台の評価を得た。

ファクター別の評価でも、「各種料金」、「サービスメニュー」、「車両」、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」、「コールセンター」の全ファクターで、過去最高のスコアとなっている。初回調査から満足度の向上幅が最も大きかったのは「コールセンター」、次いで総合満足度に対する影響度が最も大きい「各種料金」であった。

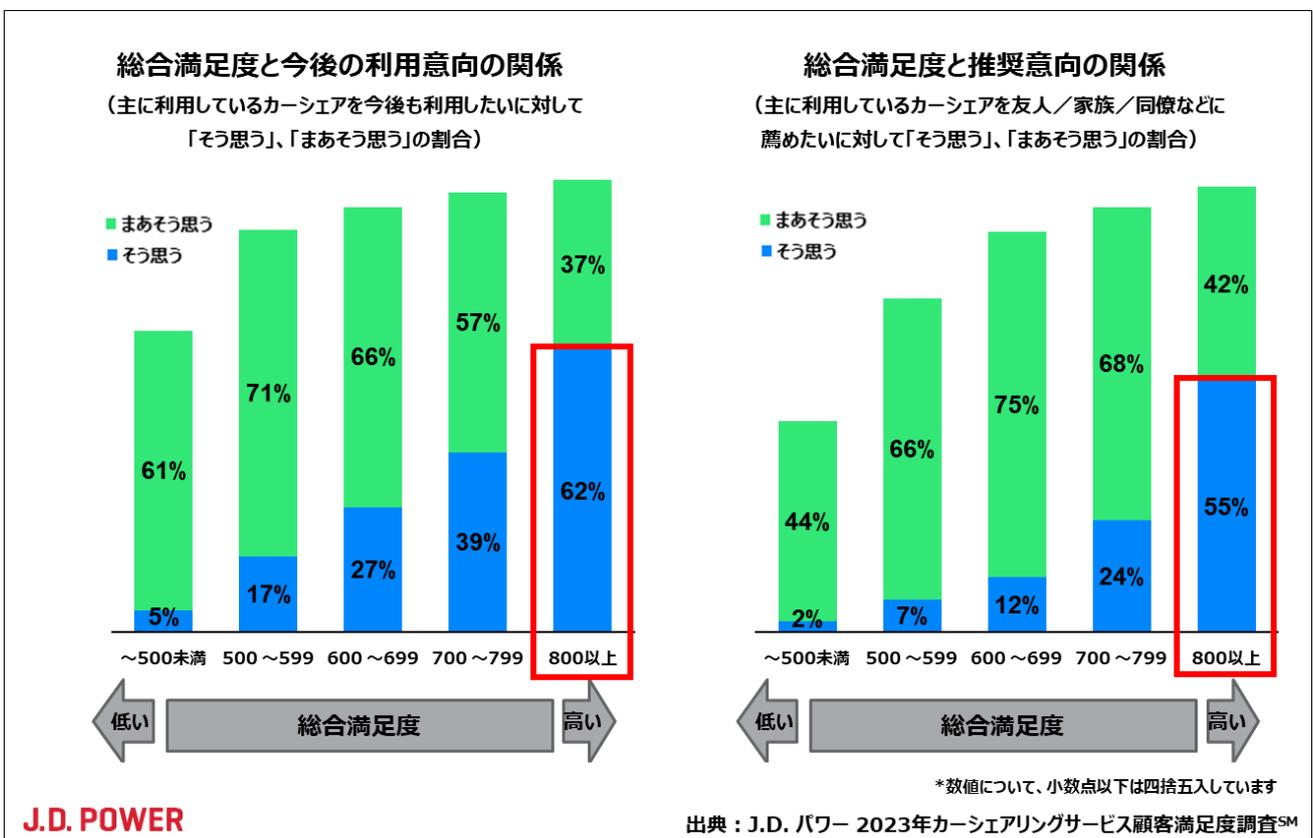


月々の平均支払い額（基本料金と利用料金等の合計）をみると、「5,000 円以上」支払っていた層は初回調査では 1 割台にとどまっていたが、本年では 26%まで増加しており、カーシェアの市場規模が着実に拡大していることがうかがえる。6 年前より月々の支払い金額が増加した中でも、「料金体系がわかりやすい」、「利用料金が妥当」といった声は強まっており、ユーザーが納得感を持ってカーシェアを利用できていることが「各種料金」ファクターの評価向上につながっていると推察される。

ロイヤルティ向上には突出して高い顧客満足度が必要

カーシェアの総合満足度は初回調査より右肩上がりに向上してきたが、今後の利用意向ならびに推奨意向といったロイヤルティは課題を残す結果となった。本年調査では、今後も利用を継続したいという強い継続意向を示すユーザーは36%、他者に推奨したいという強い推奨意向を示すユーザーは25%で、この割合はこの3年では、ほぼ横ばいとなっており、総合満足度のような向上トレンドにはない。

この要因としては、総合満足度とロイヤルティは比例関係にあるものの、総合満足度が一定水準を超えて初めてロイヤルティが大きく上昇する関係にあることが挙げられる。具体的には、総合満足度が800点以上になると、いずれの意向においても最も強い意向を示す「そう思う」の割合が700点台以下のユーザー層と比較して大幅に増加する。顧客ロイヤルティを向上させ、既存ユーザーの維持ならびに新規ユーザーの獲得を促進するためには、突出した高い満足度が必要であり、今後も顧客満足度のさらなる向上に向けた取り組みを継続していくことが重要であると言える。

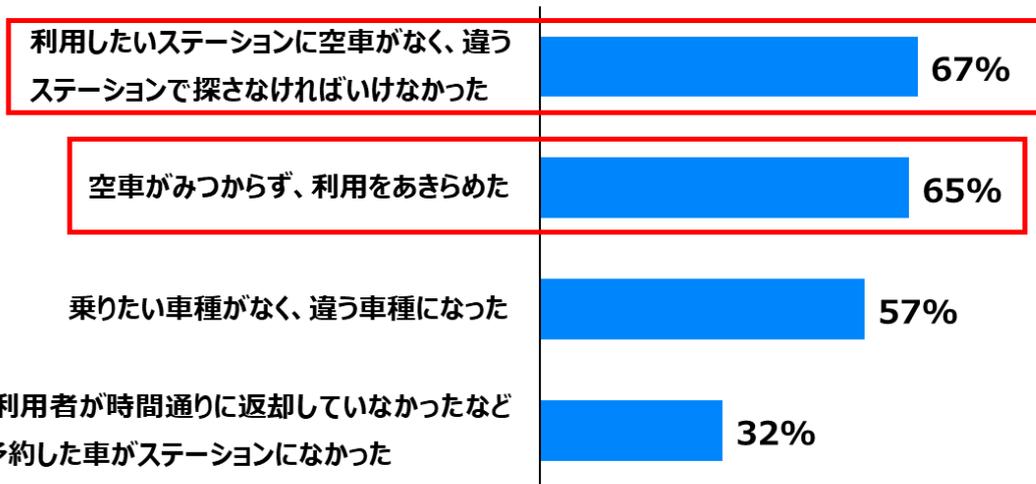


空車不足の解消が顧客満足度向上のカギ

顧客満足度の一層の向上のために、カーシェア利用時におけるネガティブ体験を減少させることが重要である。本調査では、カーシェア利用時に何らかのトラブルを経験している人の割合は83%と依然として8割を超えていることが確認できた。具体的に普段のカーシェア利用におけるトラブル体験を聞くと、「利用したいステーションに空車がなく、違うステーションで探さなければいけなかった」、「空車が見つからず、利用をあきらめた」といった空車不足によるトラブルを約3分の2のユーザーが体験していることがわかった。

車両の増加やステーションの拡大は各社が取り組んできたところである。一方で、カーシェア市場の順調な拡大による利用者の増加や利用頻度の高まりが、ユーザーに空車不足を感じさせることの背景にあるものと推察される。こうしたユーザーの要求水準の高まりや市場の拡大に供給面で適切に対応し、ステーションの利便性や車両数といった「サービスメニュー」ファクターの評価を高めていくことが、総合満足度の一層の改善につながるものと考えられる。

トラブル経験「よくある」+「たまにある」の割合



*数値について、小数点以下は四捨五入しています

J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2023年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2023年カーシェアリングサービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象4ブランド）

第1位：TOYOTA SHARE（770ポイント）

2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（ウェブページ／モバイルアプリ）」、「コールセンター」の全5ファクターで最高評価。

第2位：オリックスカーシェア（722ポイント）

第3位：カレコ・カーシェアリングクラブ（690ポイント）

《 J.D. パワー 2023年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM概要 》

年に1回、国内のカーシェアリングサービス*利用者を対象に、カーシェアリング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。今回で7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：2023年1月中旬～下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近半年以内にカーシェアリングサービスを利用した人（18歳～64歳）

■調査回答者数：3,285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。総合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」、「車両」（共に20%）、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」（19%）、「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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

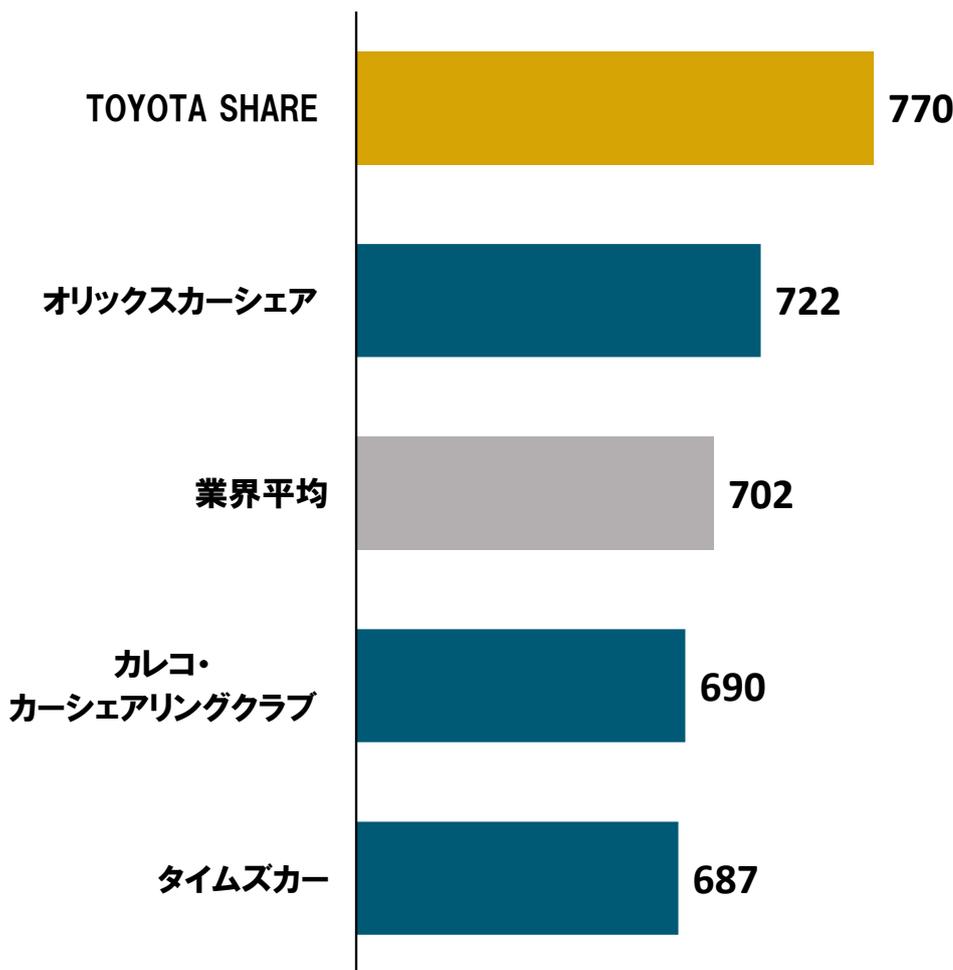
J.D. パワーについて：

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。50年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、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 <https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023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。