

2025年3月27日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

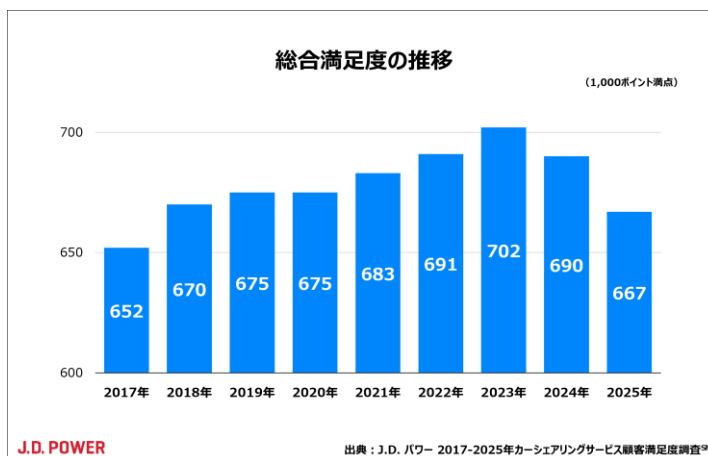
TOYOTA SHARE が4年連続で総合満足度第1位

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、**2025年カーシェアリングサービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

カーシェアの総合満足度、2年連続で低下

本年の総合満足度スコアは 667 ポイント（1,000 ポイント満点）で、前年調査の 690 ポイントから 23 ポイント低下した。前年調査でも総合満足度スコアは 12 ポイント低下しており、この2年間で満足度低下に歯止めがかかっていない。

ファクター別に前年と比較すると、全てのファクターで評価が低下しており、特に、総合満足度に対する影響度が最も大きい「各種料金」では -25 ポイントの低下となった。「料金体系がわかりやすい」、「月額基本料金が妥当」といった回答が昨年より減少しており、料金に対する納得感を持つユーザーが減少していると推察される。また、次に影響度が大きい、「ステーションの利便性や車両数」といった評価の「サービスメニュー」は -22 ポイントの低下となった。



市場拡大の中、ステーションの利便性評価は低下

ここ数年、多くの事業者がステーション数や車両台数の拡大に取り組んでいるが、「サービスメニュー」の詳細評価を見ると、「ステーションの利便性」に関するスコアの低下が顕著だった。

カーシェアの利用目的は「旅行」が最も多く（44%）、前年比で4ポイント増加している。また、よく利用するステーションの立地では「旅行先、出張先の駅や空港近く」が前年より増え、約2割に達しており、地方都市や観光地での利用も拡大していることがうかがえる。しかしながら「旅行先、出張先の駅や空港近く」のステーション利用者の満足度は前年比で大幅に低下している。地方ではステーション数が限られ、旅行需要は特定の時期やエリアに集中しやすいため空車不足が発生しやすく、結果としてステーションの利便性評価の低下を招いていると考えられる。

駐輪スペースの設置、満足度向上に有効

一部の事業者では、駐輪スペースを設けるなど自転車での来場が可能なステーションを展開していることを受け、本年調査より「ステーションまでの主な移動手段」に関する設問を追加した。よく利用するステーションの立地が自宅周辺または自宅の最寄り駅近くの場合に、「自転車」を利用する割合は14%と一定数いることが明らかとなった。また、これらの「自転車」ユーザーの総合満足度スコアは693ポイントで、「徒歩」ユーザー（668ポイント）より高いことが確認された。自転車でのアクセスが可能になることで、利用できるステーションや車種の選択肢が広がり、利便性

が向上し、高い満足度につながっていると推察される。カーシェア事業者にとっては、駐輪によるトラブルや接触事故等のリスクを踏まえた安全対策に配慮しつつ、自転車でのアクセスの受け入れ態勢を整備することで、満足度の向上や商圏の拡大が期待できると考えられる。

J.D. パワー 2025 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（744ポイント）

4年連続の総合満足度第1位。「各種料金」、「サービスマニュー」、「車両」、「予約」、「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（708ポイント）

第3位：三井のカーシェアーズ（684ポイント）

J.D. パワー 2025 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¹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9回目の実施となる。

■実施期間：2025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～74歳）

■調査回答者数：3,739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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「各種料金」（33%）、「サービスマニュー」、「車両」（共に21%）、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」（20%）、「コールセンター」（5%）

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、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。

詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】 チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。

弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

¹ 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

《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

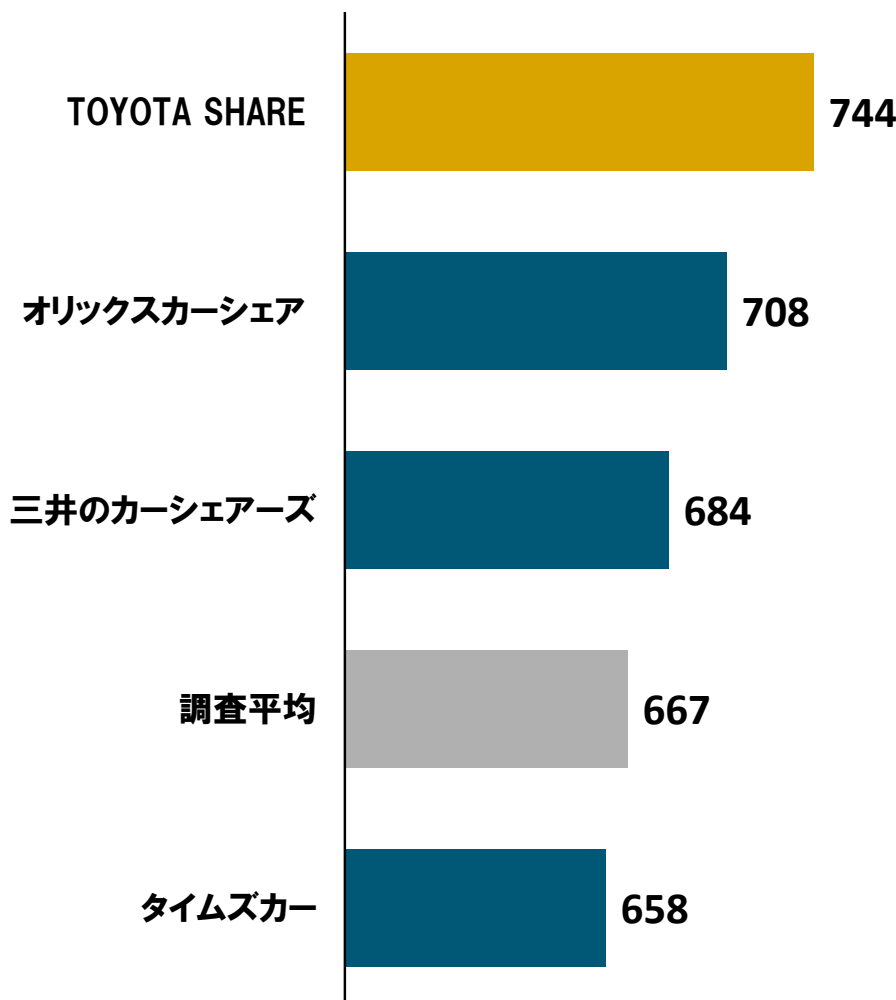
J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと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。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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は、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2025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。