

2025年3月19日
J.D. パワー ジャパン

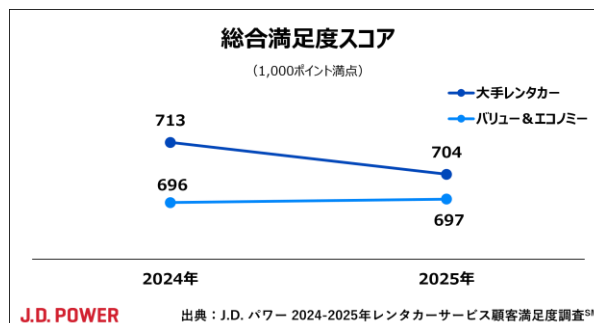
J.D. パワー 2025 年レンタカーサービス顧客満足度調査SM

トヨタレンタカー、ニコニコレンタカーが各部門で第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 年レンタカーサービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

大手レンタカー部門、前年から満足度低下

本年もレンタカーサービスを「大手レンタカー部門」と「バリュー&エコノミー部門」に分けて顧客満足度の測定を行った。本年の総合満足度スコア（1,000ポイント満点）の部門平均は、大手レンタカー部門が704pt、バリュー&エコノミー部門が697ptとなった。バリュー&エコノミー部門は前年とほぼ同水準のスコアとなった一方で、大手レンタカー部門では前年比-9ptとなり、調査対象となった6ブランド中4ブランドで前年からのスコア低下が確認された。



ファクター別では「出発／返却時の対応」及び「車両」において前年から10pt以上スコアが低下しており、「出発／返却時の対応」では「出発時の手続きの迅速さ」や「返却時の手続きの迅速さ」等の全詳細評価項目で、「車両」ファクターでは「車内の清潔さ／きれいさ」や「外装の状態」等の全ての詳細評価項目で前年を下回る評価となった。

大手レンタカー部門、「甲信越」「北海道」「中国」でのスコア低下が顕著

前年から満足度スコアが低下した大手レンタカー部門において、店舗・営業所の地域別にスコアを確認すると、最も大きくスコアが低下したのは「甲信越」（山梨・長野・新潟）で-31pt、続いて「北海道」で-20pt、「中国」で-19ptとなった。いずれも訪日外国人旅行者の人気の高いエリアがある地域となっている。また、「関東」や「北陸」においても10pt前後のスコア低下が見られており、多くの地域で顧客満足度の低下が発生している。昨今のインバウンドによるレンタカー利用の増加や業界全体を取り巻く人手不足もこの要因になっていると考えられ、いかに顧客満足度を維持しながら店舗オペレーションを行っているかが課題となっている。無人貸出サービスやセルフチェックインシステムの利用促進等、店舗の混雑緩和に向けた取り組みが求められる。

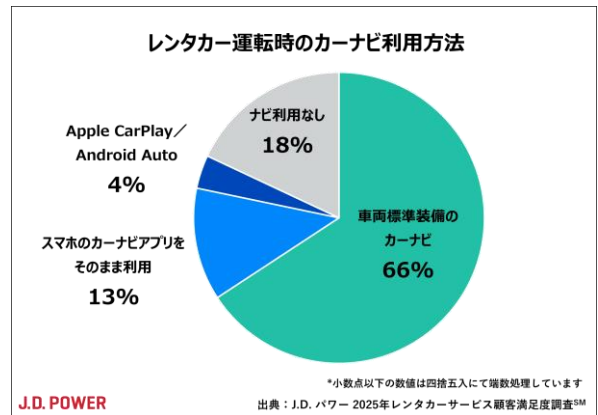
店舗・営業所地域	2024年	2025年	前年差
甲信越	718	687	-31pt
北海道	719	699	-20pt
中国	718	699	-19pt
関東	716	705	-11pt
北陸	717	708	-9pt
九州	714	707	-7pt
東海	709	704	-5pt
関西	713	709	-4pt
沖縄	699	696	-3pt
東北	706	704	-2pt
四国	715	715	0pt

出典：J.D. パワー 2024-2025年レンタカーサービス顧客満足度調査SM

レンタカー運転時、約2割はスマホのカーナビアプリを利用

レンタカー運転時のナビ機能の利用方法を聴取したところ、「車両標準装備のカーナビ」は66%、「スマホのカーナビアプリをそのまま利用」は13%、「Apple CarPlay/Android Auto」は4%となった。車載ナビを利用するユーザーが多くを占めるものの、Apple CarPlay/Android Auto 含めスマホのカーナビアプリを利用するユーザーも合計で2割弱いることが確認された。カーナビアプリの利用は、部門別では大手レンタカー部門で15%、バリュー&エコノミー部門で21%だった。バリュー&エコノミー部門の方が利用率が高く、中でも格安レンタカーブランドのユーザーにおいて利用が多い。格安レンタカーでは地図情報が古い旧式のナビが搭載された車種も多いと考えられ、その代替手段としてスマホのカーナビアプリが活用されていると考えられる。

年代別では、カーナビアプリを利用したユーザーは60代以上では8%と1割に満たないものの、20代では30%となった。今後、車載ナビではなくスマホのカーナビアプリを利用するユーザーが徐々に増加していくと考えられる。



J.D. パワー 2025 年レンタカー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。

<大手レンタカー部門> (対象6ブランド)

第1位：トヨタレンタカー (721ポイント)

「出発/返却時の対応」、「車両」、「サービスメニュー」、「予約」の4ファクターで最高評価。

第2位：日産レンタカー (706ポイント)

<バリュー&エコノミー部門> (対象6ブランド)

第1位：ニコニコレンタカー (714ポイント)

「各種料金」、「出発/返却時の対応」、「予約」の3ファクターで最高評価。

第2位：スカイレンタカー (702ポイント)

J.D. パワー 2025 年レンタカーサービス顧客満足度調査SM概要

年に1回、国内のレンタカー利用者を対象に、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。今回で9回目の実施となる。各部門の定義は以下の通り。

<大手レンタカー部門>：国内営業所数180以上かつ営業エリア35都道府県以上のレンタカーサービス

<バリュー&エコノミー部門>：国内営業所数180未満または営業エリア35都道府県未満の中規模レンタカーサービス、及び格安レンタカーサービス¹

■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：直近半年以内にレンタカーを利用した人(18歳～74歳)

¹ 営業所数・営業エリア範囲に関わらず、格安レンタカーサービスはバリュー&エコノミー部門の対象。

■調査回答者数：大手レンタカー部門：9,525人、バリュー&エコノミー部門：2,921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」（30%）、「出発／返却時の対応」、「車両」（共に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）」（11%）

* 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。

《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：

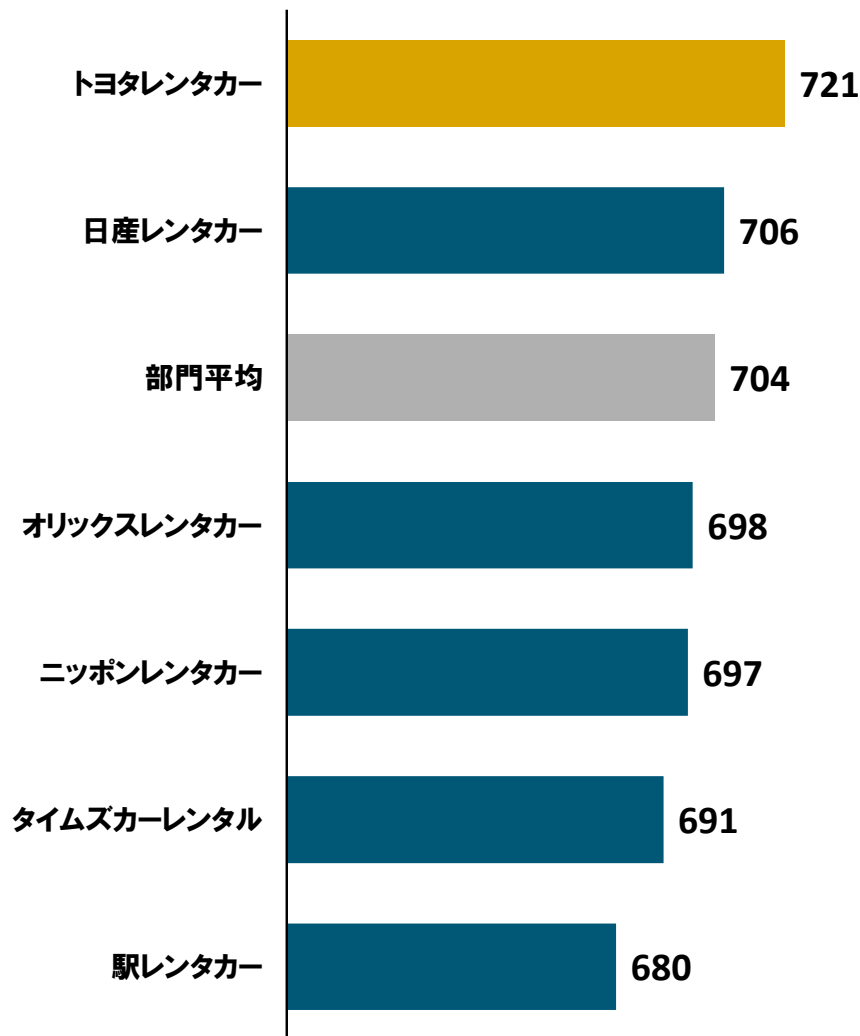
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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年レンタカー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)

大手レンタカー部門



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。

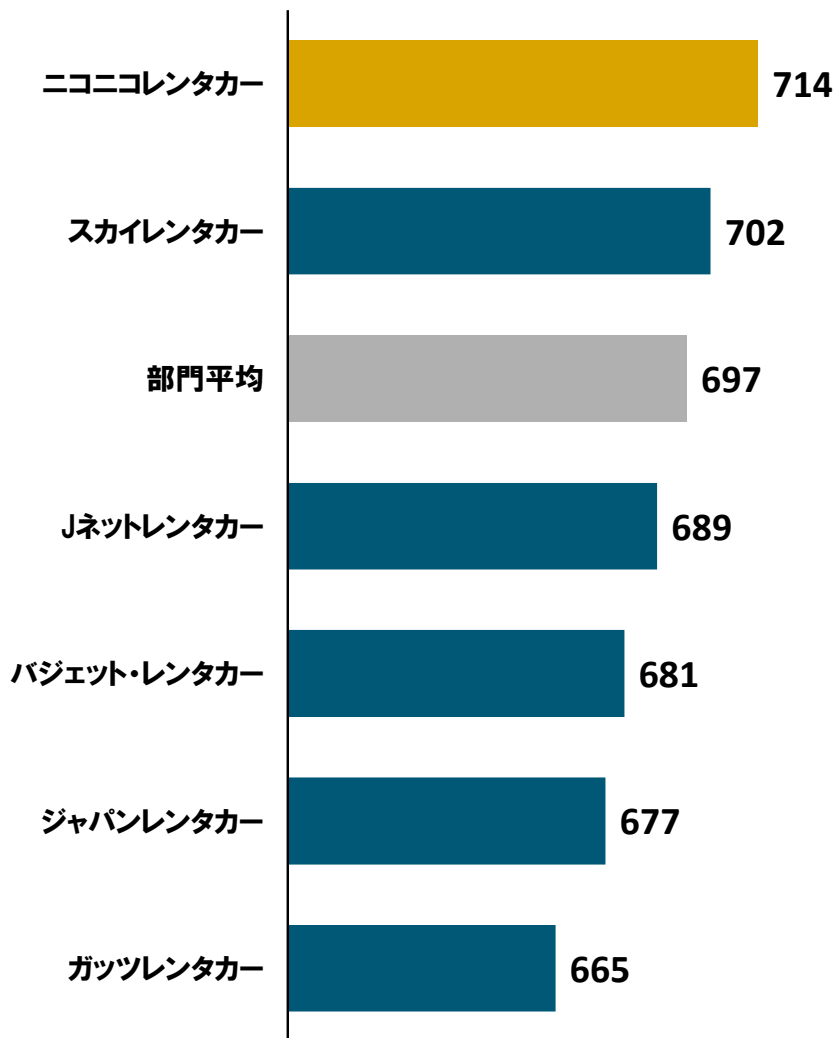
出典: J.D. パワー 2025年レンタカーサービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2025年レンタカー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)

バリュー&エコノミー部門



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。