J.D. POWER

Press Release

2025 年 9 月 4 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 年日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査 SM

レクサス、日産が各セグメントで第 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、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025 年日本自動車サービス顧客満足度**（Customer Service Index、略称 CSI）**調査**の結果を発表した。

2025 年のスコアの概要は下記の通り：

- 総合満足度の調査平均スコアは 723 ポイント（1,000 ポイント満点）で、前年比－2 ポイント。
- ファクター別の調査平均スコアでは、「店舗施設・サポート」が 723 ポイント、「予約／入庫」が 722 ポイント、「サービス品質／納車」が 722 ポイントとなった。
- セグメント別の総合満足度スコアは、ラグジュアリーブランド平均が 781 ポイント、マスマーケット国産ブランド平均が 719 ポイントとなった。

2025 年調査の主なポイントは下記の通り：

入庫予約時におけるウェブサイトのさらなる活用に期待

昨今、様々な業界で人手不足の問題が取り沙汰されており、自動車ディーラーでも営業職や整備士の確保は課題となっている。そのような背景の中、アフターサービスにおいても、車の使用履歴や故障データの一元管理、オンライン整備サポート、AI による故障診断など、DX 化による作業効率や作業品質の強化が進んでいる。
本調査では、入庫日時の予約方法について、最初にどのような方法がとられたかを聴取しており、「メーカー／販売店のウェブサイトの予約フォーム」を利用した顧客は、前年から+3 pt の 20%であった。また、予約／入庫における満足度との関係をみると、「メーカー／販売店のウェブサイトの予約フォーム」で予約した場合は 732 ポイントで、全体を 10 ポイント上回った。
最も多い予約方法は、「販売店の担当者からの電話」が 33%と前年に続き最多であり、依然として予約方法の主流であることがわかった。また、予約方法が「販売店の担当者からの電話」であった場合の満足度も 748 ポイントと全体を 26 ポイント上回る高い評価を得ている。
入庫の希望日時と実際に予約できた日時を比較すると、「第一希望の日時になった」割合は全体で 46%であり、半数強は第一希望の日時での予約は取れなかったことが明らかとなった。予約方法別に第一希望の日時での予約が取れた割合をみると、「メーカー／販売店のウェブサイトの予約フォーム」（54%）が最も高いが、それでも半数弱は第一希望の日時での予約は出来ていない。
本調査では、保有している自動車メーカーや販売店への今後の期待についても聴取しており、「来店日時のインターネット予約」を挙げる顧客は 23%と全項目中で最多であった。
店舗オペレーションの効率化と顧客満足度の向上に向けては、顧客へのインターネット予約の案内、予約開始時期の見直し、予約枠の最適化など、顧客の希望に沿った入庫予約を実現するためのさらなる工夫が求められる。

店舗オペレーションの最適化、従来的な体制の見直しを視野に

自動車ディーラーは、より多機能で高度化されていく車の点検・修理を効率よく、的確に行う必要がある。その一方で、アフターサービスでの点検・修理の内容を顧客に適切に伝えることも満足度向上においては重要である。

入庫時に作業前の説明や確認を行った担当者は、全体では「整備士／メカニック」が 36％で、「セールス担当者」（29％）、「サービス担当者」（28％）を上回った。納車時の説明の担当者は、全体では「整備士／メカニック」が 55％と、「サービス担当者」（24％）、「セールス担当者」（20％）を大きく上回っていた。また、車メーカーによってどの担当者が対応したかの比率は大きく異なり、車メーカー間において、担当者ごとの評価水準の優劣も差が大きかった。

現状では、入庫や納車時に「整備士／メカニック」がメインで顧客対応を担っているケースが多い実態がみられたが、自動車ディーラーでも人材不足が叫ばれている今、従来的な体制のままでは顧客が満足する対応を実践するのが難しいケースも出てきていると推測される。店舗での限られた人員による効率的な店舗オペレーションの実現に向けた改善の取り組みは必須と言えよう。

J.D. パワー 2025 年日本自動車サービス顧客満足度調査 総合満足度ランキング

＜**ラグジュアリーブランド**＞（対象 5 ブランド）

第 1 位：レクサス（804 ポイント）

「店舗施設・サポート」、「サービス品質／納車」の 2 ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：ボルボ（796 ポイント）

第 3 位：BMW（792 ポイント）

＜**マスマーケット国産ブランド**＞（対象 8 ブランド）

第 1 位：日産（734 ポイント）

「店舗施設・サポート」、「予約／入庫」の 2 ファクターでセグメント中最高評価。

第 2 位：ホンダ（732 ポイント）

第 3 位：マツダ（723 ポイント）

J.D. パワー 2025 年日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査 SM 概要

年に一回、新車購入後 14～49 ヶ月が経過したユーザーを対象に、メーカー系正規ディーラーで 1 年以内に点検や修理などのアフターサービスを利用した際の販売店の対応に関する評価を明らかにする調査。

今年で 24 回目の実施となる。

■実施期間：2025 年 5 月～ 6 月　■調査方法：インターネット

■調査対象：新車購入後 14～49 ヶ月が経過し、直近 1 年間にメーカー系正規ディーラーにサービス入庫したユーザー（18 歳以上）

■調査回答者数：8,310 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「店舗施設・サポート」（35%）、「サービス品質／納車」（34%）、「予約／入庫」（31%）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：末重（オートモーティブ部門）
Tel：03-6809-2987　E-mail：hideaki.sueshige@jdpa.com

J.D. パワーについて：
米国に本社を置く J.D. パワーは自動車に関するデータと分析の国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。自動車業界及びその他の主要産業に、業界インテリジェンスや消費者インサイト、アドバイザリー、ソリューションを提供しています。
独自の広範なデータセットとソフトウェア機能を高度な分析および人工知能ツールと組み合わせて活用し、クライアントのビジネスパフォーマンスの最適化を支援しています。
J.D. パワーは 1968 年に設立され、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。

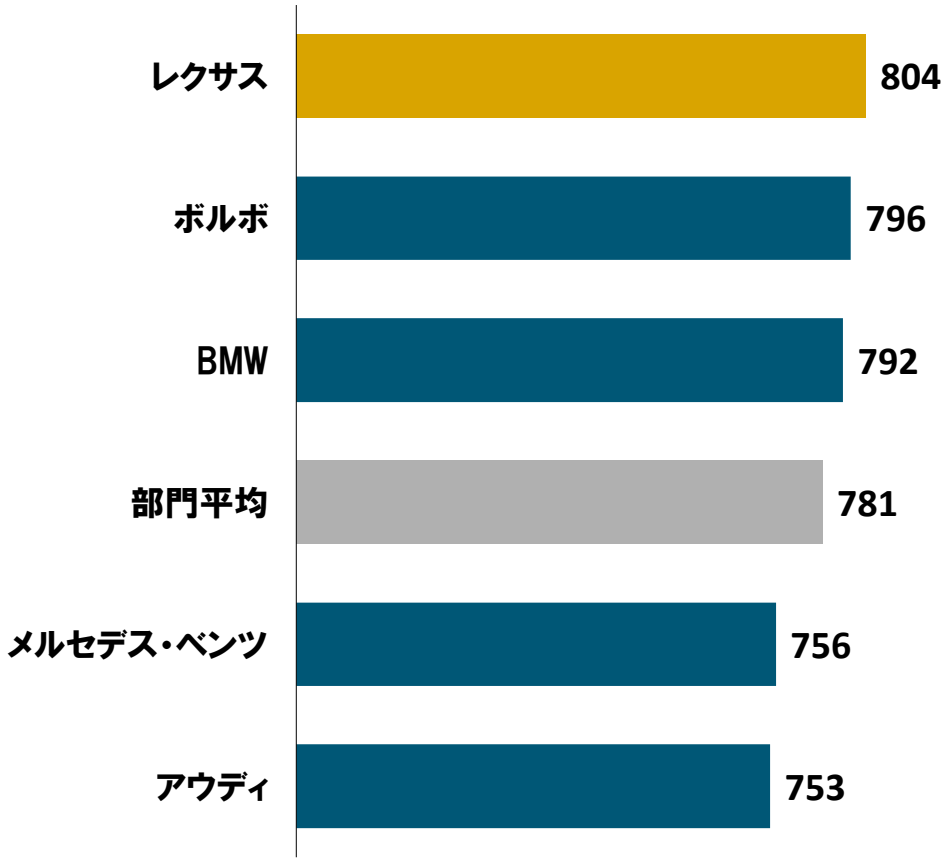
J.D. パワーでは、本調査以外にも、毎年複数の自動車関連調査の結果をリリースとして発表しています。

～2025 年　J.D. パワー 自動車関連調査発表スケジュール～
8 月：日本自動車セールス顧客満足度（SSI）調査
9 月：日本自動車サービス顧客満足度（CSI）調査、日本自動車初期品質調査 （IQS）
10 月：日本自動車商品魅力度（APEAL）調査 、日本中古車セールス顧客満足度（UVSSI）調査
11 月：日本自動車テクノロジーエクスペリエンス（TXI）調査

J.D. パワー
2025年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング
（1,000ポイント満点）

ラグジュアリーブランド



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。

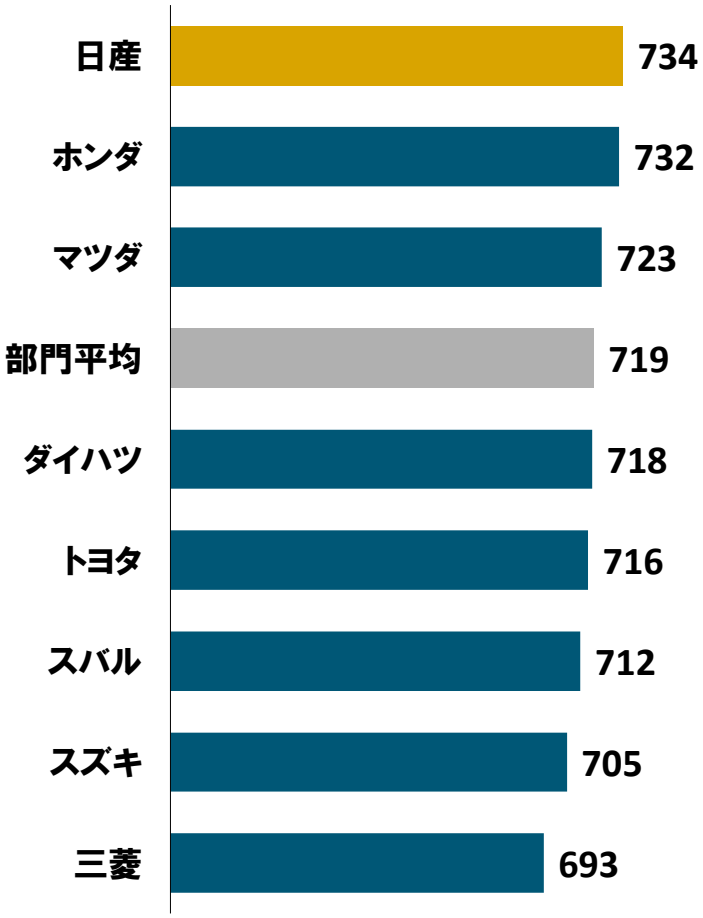
出典：J.D. パワー　2025年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

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年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)調査SM

顧客満足度ランキング
（1,000ポイント満点）

マスマーケット国産ブランド



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年日本自動車サービス顧客満足度(CSI)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。