

報道用資料

2017年3月7日

オリックスカーシェアが顧客満足度第1位**2017年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査****<当資料の要約>**

- 『オリックスカーシェア』が総合満足度第1位。
- カーシェア利用者の7割がレンタカーを併用
- 利用者のマナー・モラル向上といった仕組作りや啓蒙活動が顧客満足度やサービス普及にとっても重要

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年日本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。

当調査は、1年以内にカーシェアリングサービスを自分自身で予約／申し込みをして利用した18-64歳男女個人を対象に、カーシェアリングサービスに対する満足度を明らかにする調査であり、今年初めて実施した。2017年1月にインターネット調査を実施し、計3,493人から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては5つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「車両」（16%）、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」（21%）、「各種料金」（34%）、「コールセンター」（9%）、「サービスメニュー」（21%）となっている。

カーシェアリングサービスの顧客満足度は、対象となった全社のサービス中、オリックスカーシェアが総合満足度第1位となった（660ポイント）。オリックスカーシェアは、「車両」、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」、「各種料金」、「コールセンター」、「サービスメニュー」の5つのファクターすべてにおいてトップ評価を得ている。総合満足度第2位はタイムズカープラス（652ポイント）、第3位はカリテコ（638ポイント）となった。

◆カーシェア利用者の7割がレンタカーを併用◆

カーシェア利用者の約7割がレンタカーサービスを併用しており、利用時間によって使い分けている傾向が見受けられた。カーシェアの利用は6時間未満が中心となっており、一方、レンタカーの利用は、6時間以上が多かった。併用者は利用時間によって、2つのサービスの使い分けを行っていることが伺える。

また、カーシェア利用者の約3割が、2つ以上のカーシェアサービスに登録している。特に、20代、30代の層でその割合が多い。このような複数登録者はカーシェアサービスを月に1回以上、高頻度利用している傾向にあり、いざ車両を借りたいと思ったときに借りることができないといったリスクなどを回避するために、複数のカーシェアリングサービスに登録していることが推察される。

◆利用者のマナーやモラル向上に向けた仕組み作りや啓蒙活動を◆

本調査では、カーシェアリングサービス利用者の不満として、車両の状態に関する不満が多く見られた。「車内にごみが落ちていた」、「ガソリンが入っていなかった／残量が少なかった」、「食べ物やタバコなどの臭いがした」、「シートなどの内装に汚れ・シミ・傷みがあった」といった不満が2割前後挙がっており、同時に実施したレンタカーサービス調査での同項目の割合が数%であることと比較すると多い。車両の状態に関しては、利用者のマナーやモラルに頼る部分があり、カーシェアリングサービス事業者が対策をするのは難しい領域ではあるが、このような経験をした利用者の満足度やカーシェアリングサービスに対する継続利用意向は大きく低下する傾向にある。今後もカーシェアリングサービスの利用者が増えていくとすると、このような問題はさらに増加していくことも推察される。満足度向上やカーシェア普及促進のためにも、利用者のマナーやモラル向上を図るためのインセンティブの提供や仕組み作りやカーシェア事業者による啓蒙活動がより一層重要になるだろう。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

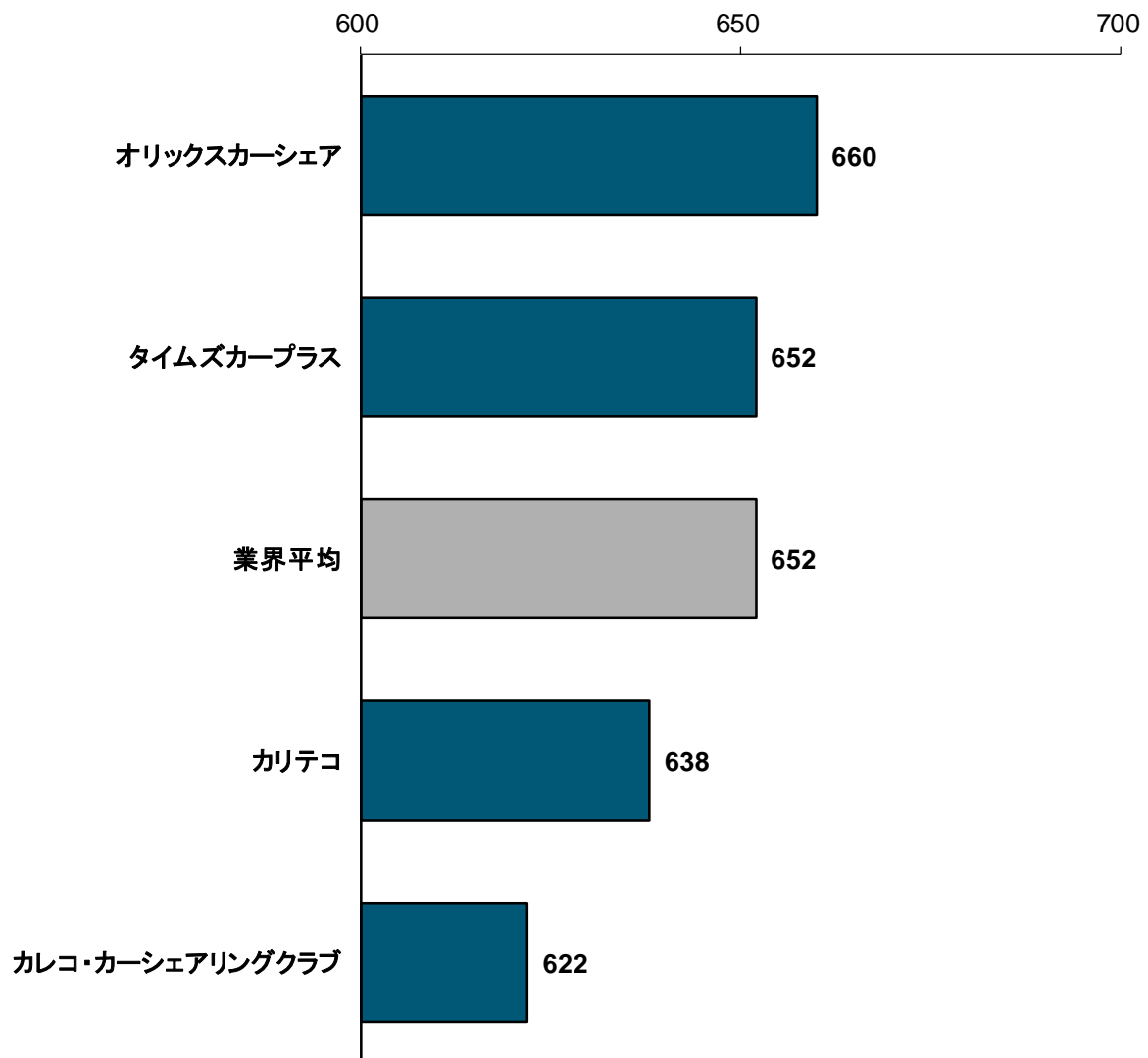
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2017年日本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)

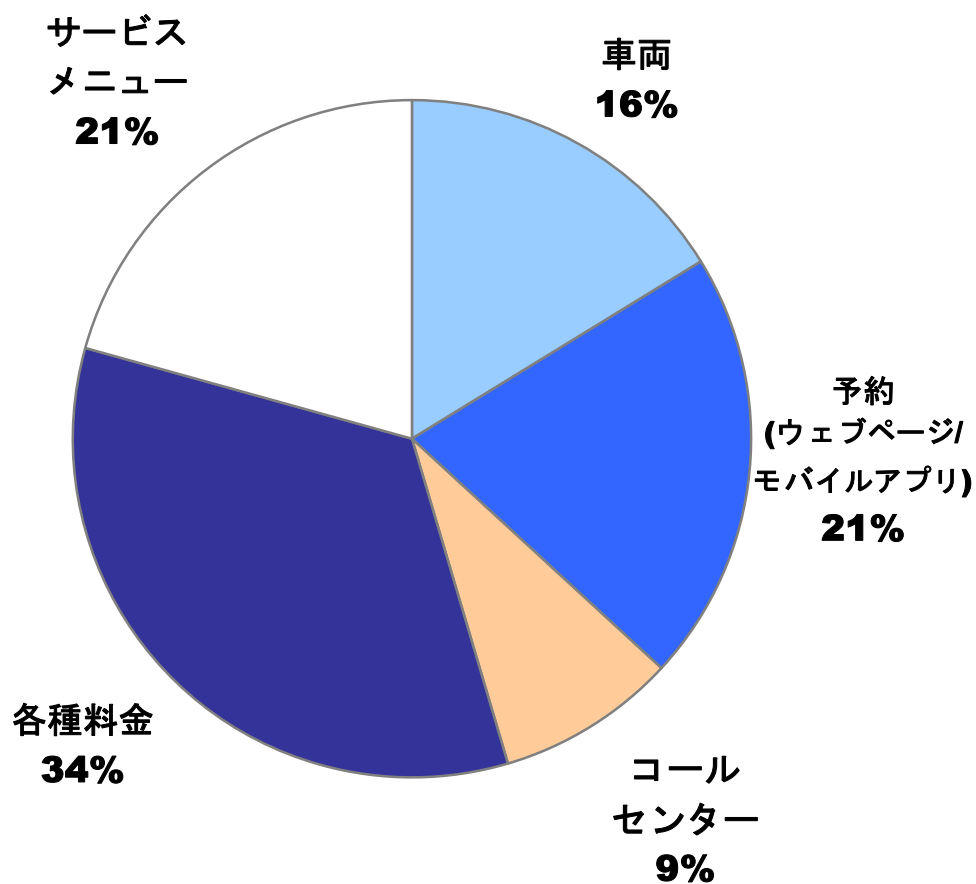


出典: J.D. パワー 2017年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

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下さい。

J.D. パワー 2017年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2017年日本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下さい。