

2019年3月12日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年 レンタカーサービス顧客満足度調査SM

～トヨタレンタカーが総合満足度第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、**2019 年レンタカーサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：トヨタレンタカー（698 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、対象となった7社のサービス中、最高評価を得た。

第2位：タイムズカーレンタル（694 ポイント）

第3位：オリックスレンタカー（687 ポイント）

顧客期待に応えられていないプレミアム車レンタル

近年、多くのレンタカー会社が高級車や輸入車、スポーツカーなどのプレミアムセグメントカーの展開に注力しているが、このようなラグジュアリーセグメントの車種利用はまだ全体の2%と非常に少ない。

利用者の特徴を見ると、レンタカー会社の選定理由は“乗りたい車種があったから”という理由が多く、複数のレンタカー会社を比較していない。また1日以内でのドライブ利用といった使われ方が多い。

一方、このようなラグジュアリーカーを借りた利用者の満足度は総じて低く、利用したレンタカー会社に対する今後の継続利用意向や他者推奨意向も低い傾向にある。

その理由として、車の外装や窓ガラスの汚れといった車両本体への不満や店舗スタッフの接客への不満が他の利用顧客と比較して多く見られる。これは、1日で数万円ともなる高額な料金のため、顧客側の期待値が自然と高くなり、店舗での画一的なオペレーションと顧客が期待する“プレミアムなサービス”とにギャップが生まれていると言える。

また、カーナビ／オーディオの操作がわかりにくかったという声も多く挙がっている。高級車や輸入車ではナビ等の車載機能の仕様が標準的な一般国産車のものとは異なるため、貸し出し時の操作説明といったよりきめ細かなフォロー活動が重要となろう。

高い顧客満足を得て、プレミアムカーの利用者を増やしていくためには、ワンランク上の対応や非日常体験の演出といった通常の店舗フローとは一線を画した工夫が必要だと考えられる。

《J.D. パワー 2019 年レンタカーサービス顧客満足度調査SM概要》

年に一回、直近1年以内に日本国内でレンタカーを利用した18～64歳男女（法人利用、代車利用除く）を対象に、レンタカーサービスに対する利用状況や各種経験、満足度を明らかにする調査。今年で3回目となる。

■実施期間：2019年1月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：11,770人

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「各種料金」（26%）「出発／返却時の対応」（25%）「車両」（22%）「サービスメニュー」（16%）「予約（ウェブページ／モバイルアプリ／電話）」（10%）となっている。

【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. Power Japan コーポレート コミュニケーション

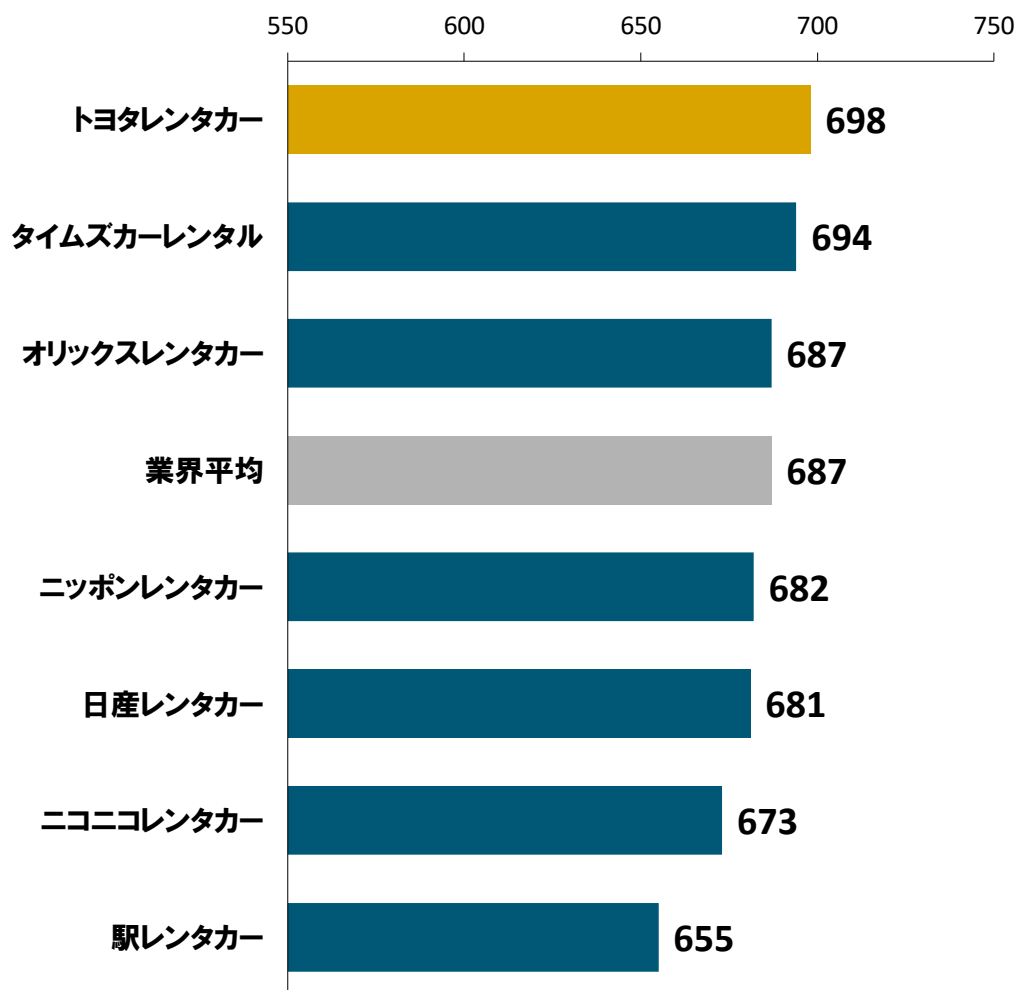
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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トメサ）は消費者のインサイト、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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019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)

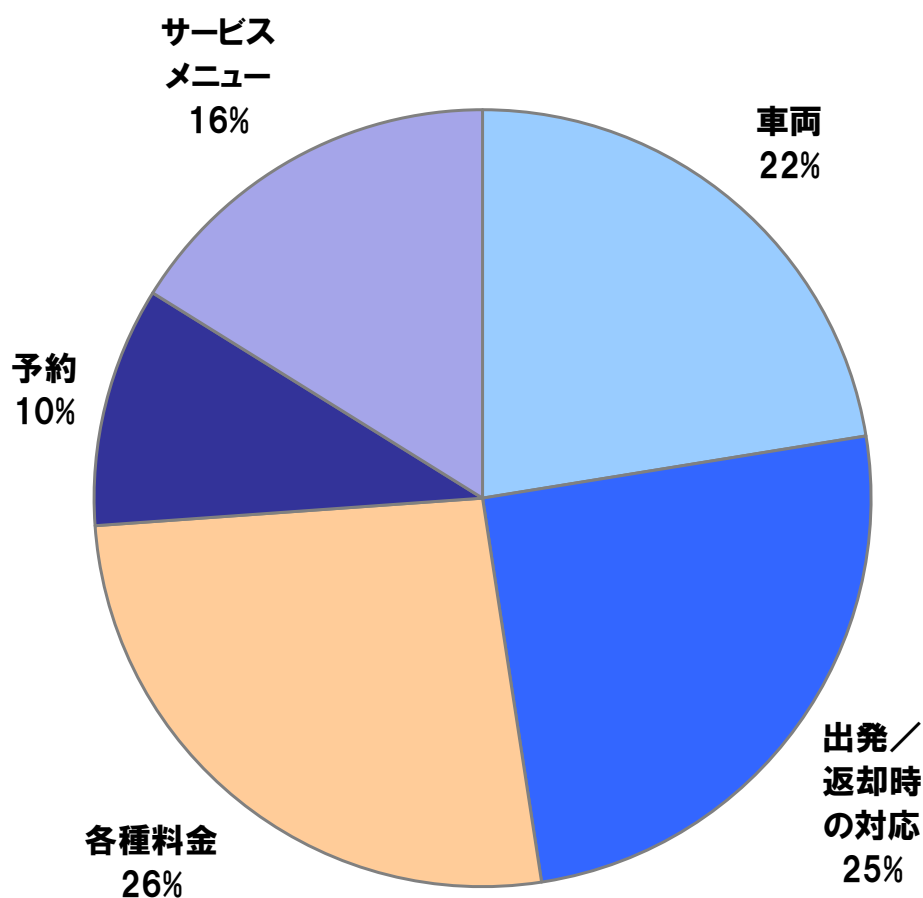


出典: J.D. パワー 2019年レンタカーサービス顧客満足度調査SM

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 2019年レンタカー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



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019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。