

2018年3月1日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査 ～タイムズカーレンタルが2年連続顧客満足度第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 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、2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査の結果を発表した。

対象となった7社のサービス中、タイムズモビリティネットワークス株式会社のタイムズカーレンタルが2年連続で総合満足度第1位となった（700ポイント）。タイムズカーレンタルは「車両」、「出発／返却時の対応」、「各種料金」、「予約」、「サービスメニュー」の5つのファクター全てにおいて業界平均以上の評価を得ている。中でも昨年同様に「各種料金」および「予約」における“ウェブページ”でのスコアが高い。総合満足度第2位はトヨタレンタカー（694ポイント）、第3位は日産レンタカー（688ポイント）となった。

◆車種拡充期待はエコカー◆

近年、レンタカー各社ではエコカーやSUV、輸入車などの車種ラインナップ拡充の動きが目立っているが、当調査では今後の車種拡充への期待として「エコカー」をあげる声が多く見られた。実際に利用されている車種をみると「コンパクトカー／軽自動車」（42%）に次いで、エコカー（23%）が多くなっている。また、借りた車種クラス別にみるとエコカー利用者の満足度が最も高く、特に車両に対する評価が高いという傾向にあった。

エコカーを借りている利用者層について分析したところ、他の車種利用者層に比べて、レンタカーの利用頻度がやや多い、旅行用途が多い、自家用車保有率が高いという特徴が見られ、レンタカー会社に対する選定理由では料金の安さをそれほど重視していないという傾向が見られた。そのような理由からエコカー利用者は、燃費性だけではなく、むしろ普段とは違う車・乗っていない車で運転を楽しみたいという層が中心となっていると推察される。

また、エコカー同様に「高級車／スポーツカー」や「SUV／ミニバン／ワゴン」を借りた利用者もレンタカーサービスに対する満足度が高く、また自家用車保有率も高い。

格安レンタカーの台頭やカーシェアリングの普及に伴い、既存レンタカー各社にとっては益々厳しい市場環境となることが予想される。サービス差別化に向け、今後も魅力的／特徴的な車種プラン拡充による顧客ロイヤルティの醸成を努めていくことが益々重要となるであろう。

《2018年 J.D. パワー 2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査概要》

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満足度を明らかにする調査。今年で2回目となる。

実施期間：2018年1月

調査方法：インターネット調査

調査対象：全国のレンタカー利用者を対象に11,882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」（23%）、「出発／返却時の対応」（25%）、「各種料金」（24%）、「予約（ウェブページ／電話）」（11%）、「サービスメニュー」（17%）となっている。

*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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific 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: cc-group@jdpa.com

【ご注意】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。

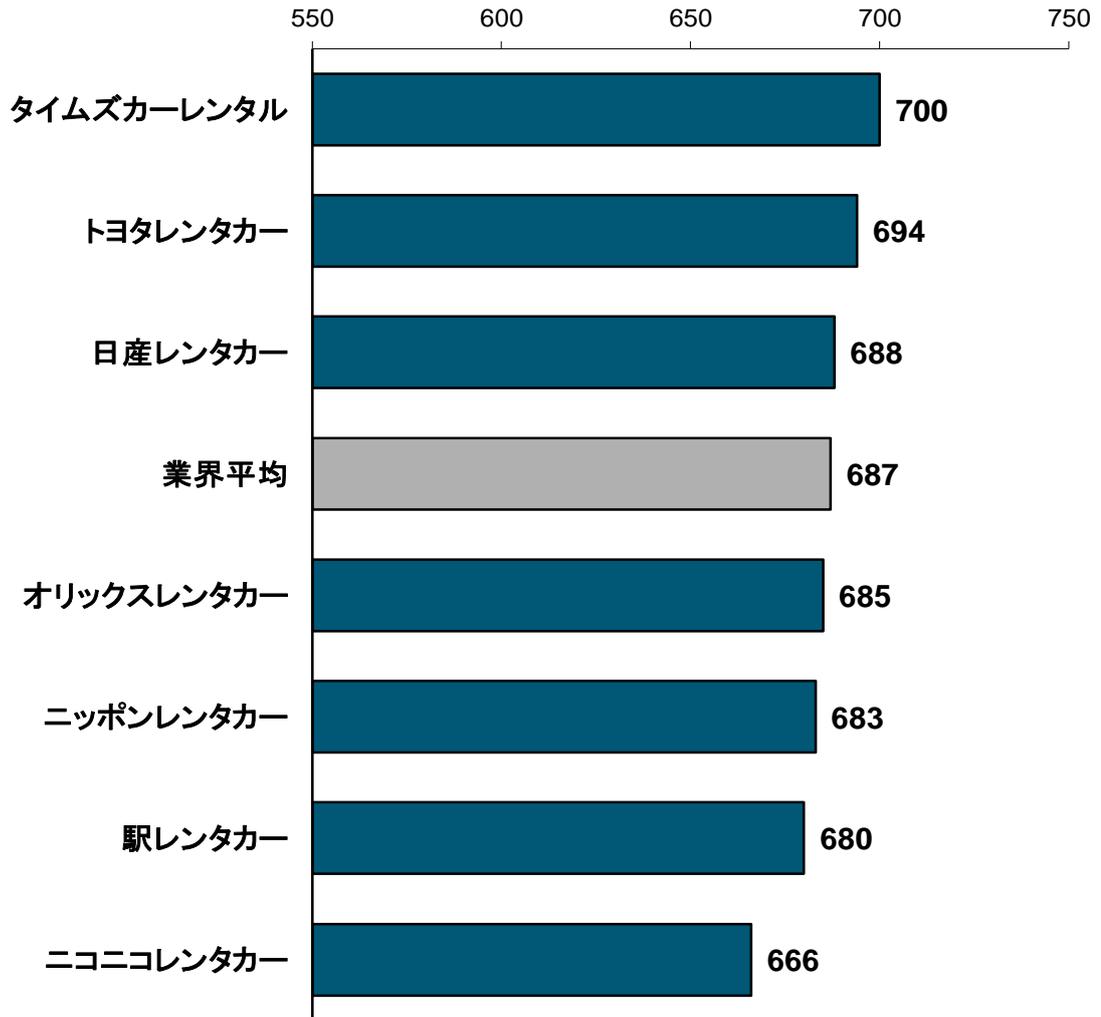
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足（CS）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。北米、南米、ヨーロッパ、アジアに計17の拠点を有し、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。アジア・パシフィックでは東京、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。

また、J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつである。<http://japan.jdpower.com>

J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本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)



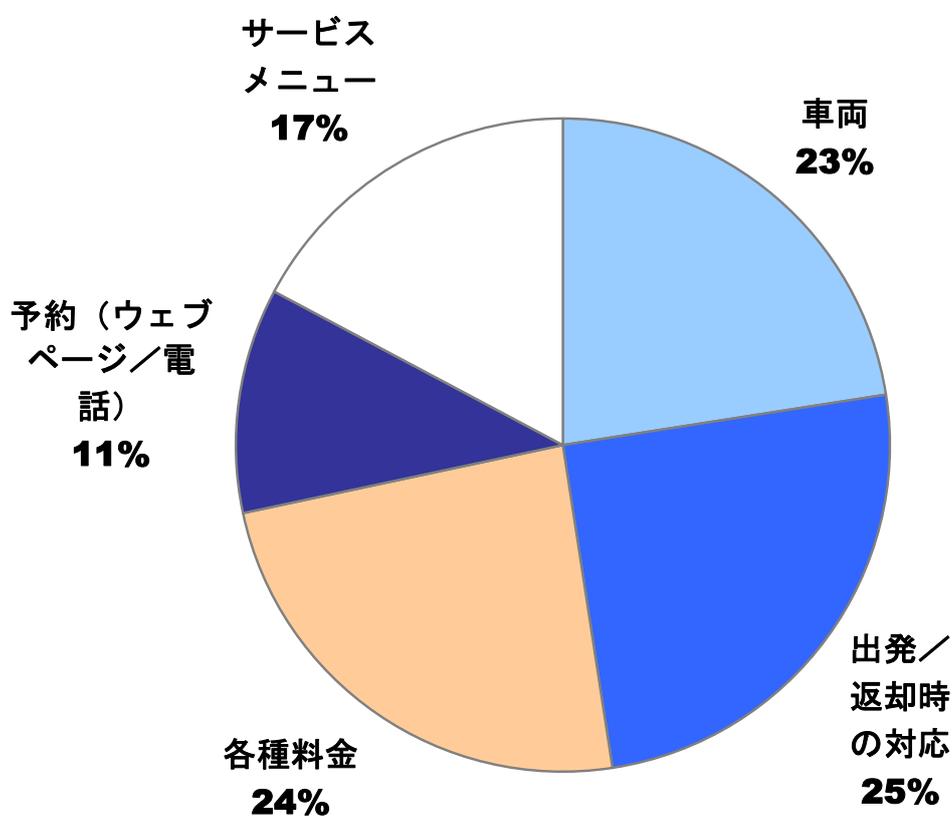
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本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



※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 アジア・パシフィック 2018年日本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 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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本レンタカーサービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。