

2018年3月6日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 2018年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査 ～オリックスカーシェアが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。

当調査は企業提供型カーシェアリングサービスの満足度を明らかにするもので、対象とした3社のサービス中、オリックスカーシェアが2年連続で総合満足度第1位となった（682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）」、「サービスメニュー」の3つのファクターにおいてトップ評価となった。総合満足度第2位はカレコ・カーシェアリングクラブ（674ポイント）、第3位はタイムズカープラス（666ポイント）となった。

◆カーシェア利用者の約半数が利用を諦めた経験あり◆

カーシェアサービスへの今後の期待として、昨年以上に「カーステーションの増加・エリアの拡充」を求める声が多く挙がっている。このような利用者の特徴として、買い物や荷物の運搬といった日常シーンでの利用用途が多く、またカーシェアの利用回数も多い。

一方、カーシェアサービスで経験した困りごと・トラブルについて調査したところ、「乗りたい車種に空きがなく、違う車種を借りた」、「利用したいステーションに空車がなく、違うステーションで探さなければいけなかった」といったケースと並び、「空車がみつからず、利用を諦めた」といった経験をしている利用者が約半数見られた。多くの利用者が、必要なときに利用できない経験をしており、このようなユーザーは満足度が低く、継続利用意向や他者への推奨意向も低い傾向となっている。

今後もカーシェア利用者は増加し、特に車を持たない世帯を中心に、なくてはならないサービスとして、その重要性や利用頻度が更に増してくることが予想される。カーシェア利用者のうち約3割は複数のカーシェアサービスに登録している。収益機会の損失を防ぐためにも各事業者においては需給バランスを見ながらの環境整備が益々重要となってくるであろう。

◆個人間カーシェア併用者は1割、しかし全体では今後の利用意向は高い◆

本調査対象者に、利用者同士で車を貸し借りする“個人間カーシェアリングサービス”についての利用状況等を聴取したところ、現状の利用はまだ1割程度と少ないものの、全体では約4割が今後利用したい／今後も利用したいと考えていることがわかった。しかし、「トラブル発生時の対応や補償が不安」、「貸し出し者との車の受け渡しが面倒／わずらわしい」、「車両のメンテナンス状態が不安」といった懸念の声も多く挙がっており、普及促進に向けて、こういった不安払拭が鍵となるだろう。

《2018年 J.D. パワー 2018年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査概要》

カーシェアリングサービスを1年以内に自分自身で予約／申込をして利用した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。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：全国のカーシェアリングサービス（※）利用者を対象に4,302人から回答を得た

※カーシェアリングサービス事業者が車を貸す企業提供型カーシェアリングサービス

顧客満足度の測定にあたっては5つのファクターを設定し、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%）、「各種料金」（35%）、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」（21%）、「コールセンター」（8%）、「サービスメニュー」（21%）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

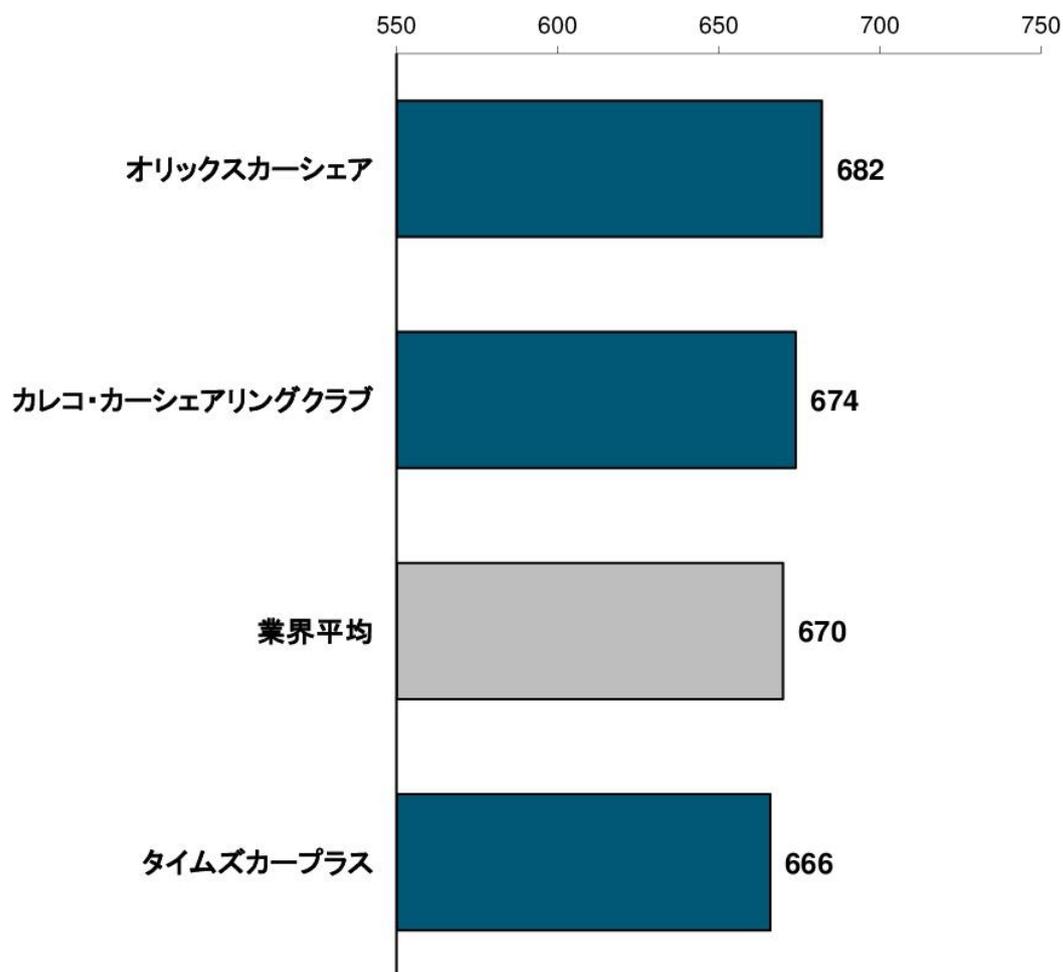
【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、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ます。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す。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2018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)



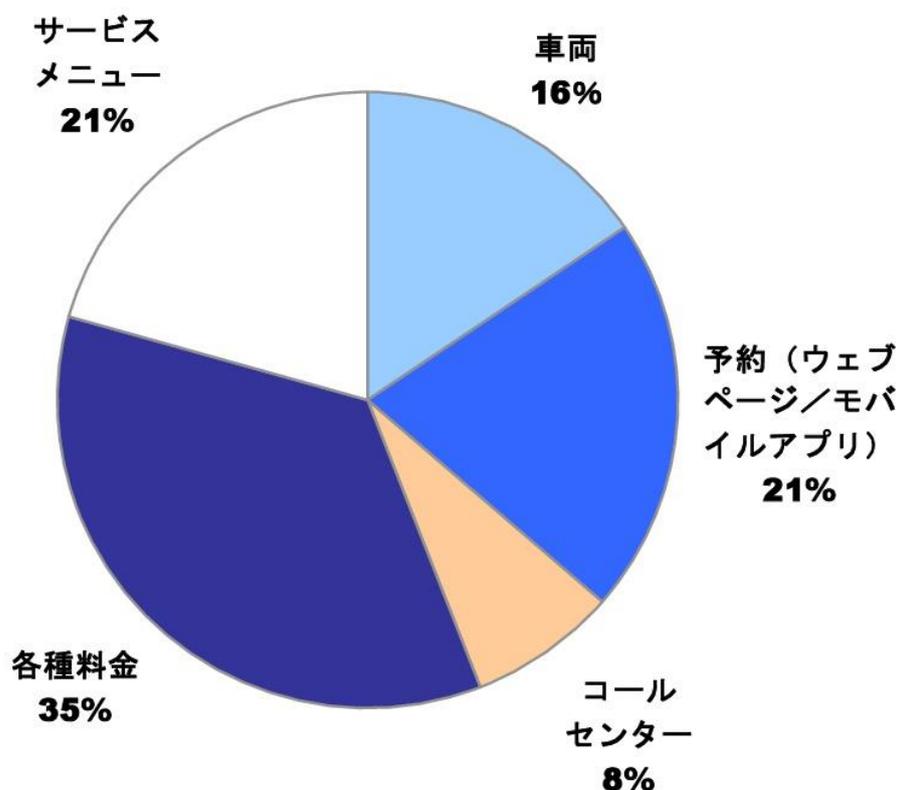
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2018年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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年日本カーシェアリング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 アジア・パシフィック 2018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 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年日本カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。