

2023年3月15日

J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2023年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

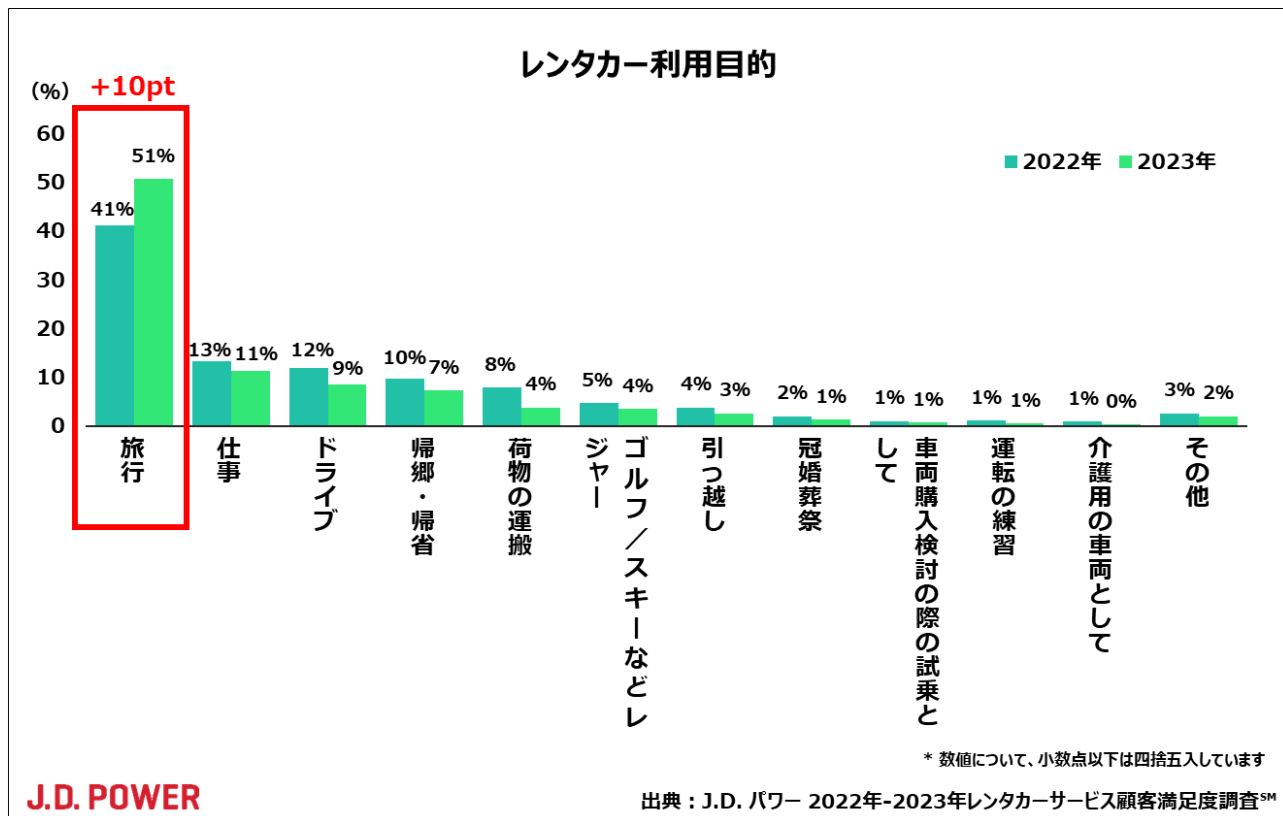
～回復に向かうレンタカー需要、トヨタレンタカーが5年連続で総合満足度第1位～

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、**J.D. パワー 2023年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

**旅行利用でのレンタカー需要が回復**

レンタカーの利用目的として最も多かったのは「旅行」（51%）で、昨年調査（2022年3月発表）と比べて+10ptと大きく増加した。また、予約方法は、旅行予約サイトや旅行代理店からの予約が21%となり、昨年調査と比べて5pt増加している。行動制限の緩和や全国旅行支援の再開等により、旅行用途でのレンタカー需要も回復していることがうかがえる結果となっている。

コロナ禍で車両数や店舗数を抑制・削減していたレンタカー会社各社にとっては急増した需要に対応しなければならない1年となったと言えるが、顧客満足度の観点では、本年の総合満足度は業界全体で712ptとなり、昨年（709pt）と同水準を維持している。レンタカー需要回復の中、多くのレンタカー会社において従前のサービス品質が維持できていると言える。



## 無人貸出サービスが高評価

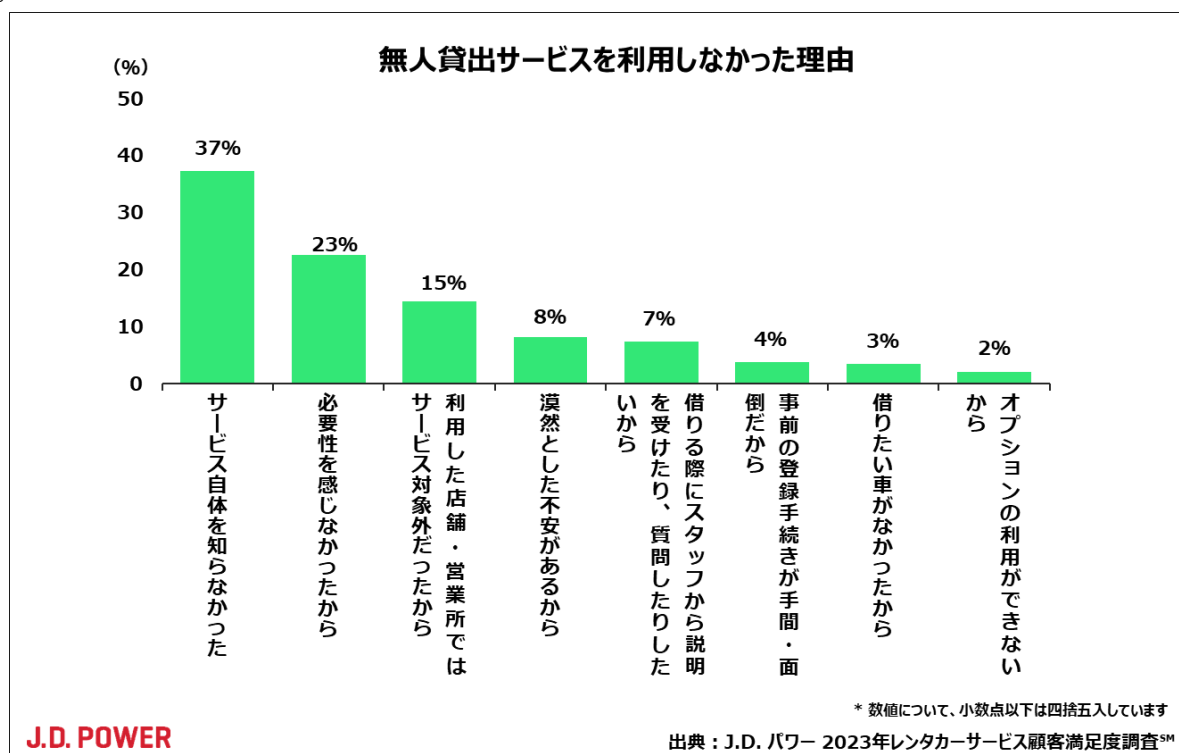
近年、ユーザーの利便性向上に加え、店舗における人手不足解消を目的に、多くのレンタカー会社がアプリや会員カード等で、予約から返却までの手続きや開錠・施錠までを利用者自身で行う「無人貸出サービス」に注力している。

無人貸出サービスを利用したユーザーの総合満足度は765ポイントとなり、調査全体平均を50ポイント以上上回る高い満足度となっている。また、次回も同じレンタカー会社を利用したいとする回答も高まる傾向にある。

今後レンタカーサービスに期待することとして、「24時間営業の店舗・営業所の増加」を挙げるユーザーは25%と多く、店舗営業時間外である夜間や早朝での利便性を求める声は根強いと言える。顧客満足度の更なる向上や業界全体の課題でもある人手不足解決といった面からも、無人貸出サービスの利用が進むことが期待される。

## 求められる無人貸出サービスの認知向上

一方で、レンタカーの無人貸出サービスの利用率はまだ約1割に留まっており、広くは普及していない現状にある。無人貸出サービスを利用しなかったユーザーに対し、その理由を聴取したところ、「サービス自体を知らなかった」という回答が37%と最も多く挙げた。無人貸出サービスに対する不安感や事前手続きの煩わしさといった面よりも、サービスそのものに対する認知の低さが、無人貸出サービスの利用率の低さの根底にあると言える。無人貸出サービスの利用促進に向けては、その内容や魅力をユーザーに周知徹底していくことがまず必要といえよう。



## J.D. パワー 2023年レンタカーサービス顧客満足度 No.1 を発表

満足度ランキングは下記の通り。（対象 11 ブランド）

### 第1位：トヨタレンタカー（725ポイント）

5年連続の総合満足度第1位。

「出発／返却時の対応」、「車両」、「サービスメニュー」の3ファクターで最高評価。

第2位：オリックスレンタカー（720ポイント）

第3位：タイムズカーレンタル（718ポイント）

## 《 J.D. パワー 2023 年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要 》

年に 1 回、国内のレンタカー利用者を対象に、レンタカーサービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 7 回目の実施となる。

尚、当調査は昨年までは大手レンタカー会社<sup>\*1</sup>の利用者を対象として実施してきたが、  
本年は調査規模を拡大し、中堅レンタカー会社<sup>\*2</sup>の利用者も対象に加えて調査を実施した。

<sup>\*1</sup>大手レンタカー会社：ニコニコレンタカー、ニッポンレンタカー、日産レンタカー、オリックスレンタカー、タイムズカーレンタル、トヨタレンタカーの 6 社、（アルファベット順）

<sup>\*2</sup>中堅レンタカー会社：バジェット・レンタカー、カースタレンタカー、駅レンタカー、ジャパンレンタカー、Jネットレンタカー、ワンズレンタカー、スカイレンタカーの 7 社、（アルファベット順）

■実施期間：2023 年 1 月中旬～下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近半年以内にレンタカーを利用した人（18 歳～64 歳）

■調査回答者数：10,187 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。総合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、「各種料金」（30%）、「出発／返却時の対応」、「車両」（共に 22%）、「サービスメニュー」（17%）、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ／電話）」（10%）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。

**【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. 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：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

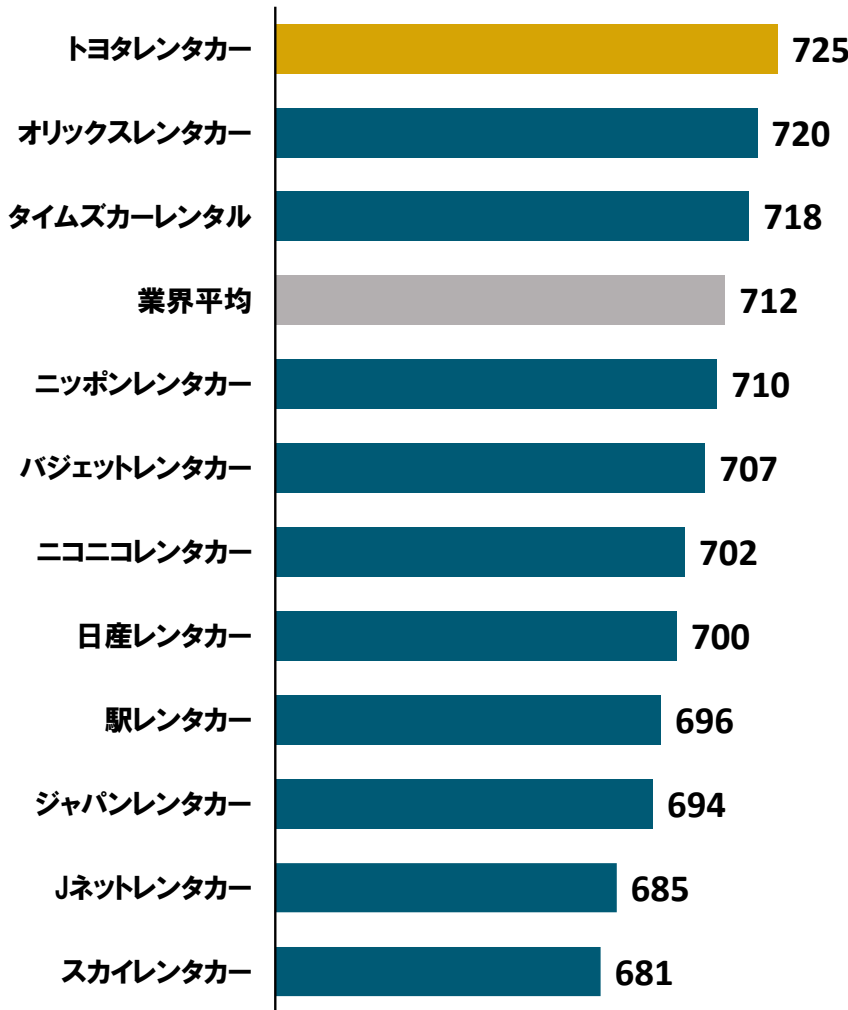
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、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。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、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 <https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

# J.D. パワー 2023年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



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のみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。