

2021 年 3 月 9 日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021 年 レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～トヨタレンタカーが3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 2021 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。

### コロナ禍におけるレンタカー、感染予防意識の高いユーザーからも需要

本調査は半年以内にレンタカーを利用したユーザーを対象に、今年1月に実施した。Go To トラベル事業の実施期間や新型コロナウイルス第2波、第3波といった期間中においてレンタカーを利用したユーザーとなっている。

新型コロナウイルスの感染拡大以降、レンタカー利用において変化した事象を聴取した（図1参照）。

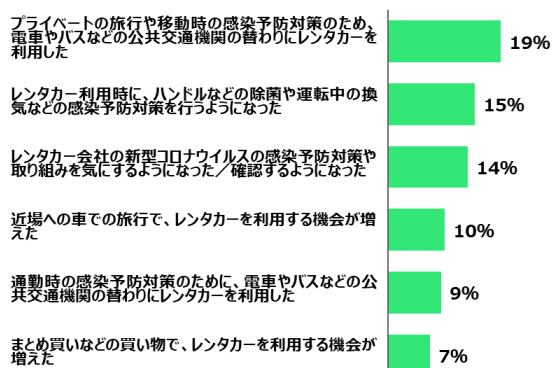
「旅行や移動時の感染予防対策のため、電車やバスなどの公共交通機関の代わりにレンタカーを利用した」が19%で最も多く、続いて「ハンドルなどの除菌や運転中の換気などの感染予防対策を行うようになった」が15%となった。旅行や移動時の3密回避のための対策として利用したユーザーや、また利用中においても自ら率先して感染予防に努めたユーザーが多いことがうかがえる。また、「レンタカー会社の新型コロナウイルスの感染予防対策や取り組みを気にするようになった／確認するようになった」も14%で3番目に多くあがっており、事業者側の取り組み施策を意識しながらレンタカー利用を行っているユーザーも多いことがわかった。

「カーシェアリングサービスではなくレンタカーを利用した理由」についても聴取を行った（図2参照）。

「車を借りることがたまにしかないから」（27%）、「旅行先や出張先などで利用したかったから」（24%）、「長時間（1日以上）利用したかったから」（23%）が上位となっているものの、「車内の清掃・消毒が行き届いていると思ったから」という回答も11%となった。

コロナ禍においては、返却の度に清掃や消毒が徹底されているという安心感は、カーシェアにはないレンタカーならではの強みとも言え、この先もユーザーへの安心感を醸成していく取り組みが重要となろう。

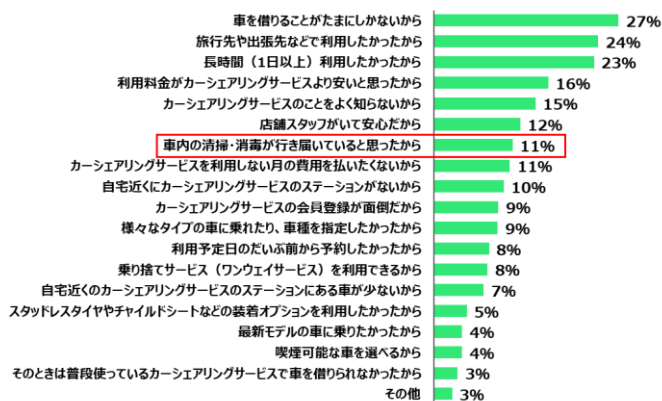
新型コロナウイルス感染拡大以降、レンタカー利用における変化 図1



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

カーシェアではなくレンタカーを利用した理由 図2



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

また、近年いくつかのレンタカー会社においては、予約や支払、出発・返却における手続きや開錠・施錠までの全てを利用者自身で行う「無人貸し出しサービス」の提供を始めているが、店舗での待ち時間や他人との接触が少ないといったメリットも挙げられ、コロナ禍において需要が高まることが期待される。実際に「無人貸し出しサービス」でレンタカーを利用したユーザーは、前述のレンタカー利用理由において「車内の清掃・消毒が行き届いているから」という点をあげる傾向が高く、またレンタカー会社の選定においても感染防止への対策や取り組み面を評価している傾向も見られた。コロナに対する意識や懸念が強いユーザーほどレンタカーの無人貸し出しサービスを選んでいることがうかがえる。

この先もコロナとの共存がしばらく続いていくことが予想される中、各社においては、レンタカーならではの「安心感」と「非接触」の両ニーズを捉えたハイブリットなサービス提供が今後も期待されるであろう。

## **J.D. パワー 2021 年 レンタカーサービス顧客満足度 No.1 を発表**

総合満足度ランキングは下記の通りとなった。

### **第1位：トヨタレンタカー（718 ポイント）**

3年連続の総合満足度第1位。

「車両」「出発／返却時の対応」「サービスメニュー」「予約」の4ファクターで最高評価。

第2位：日産レンタカー（715 ポイント）

第3位：タイムズカーレンタル（714 ポイント）

### **《 J.D. パワー 2021 年 レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》**

年に一回、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。今年で5回目の実施となる。

■実施期間：2021 年 1 月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：半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)

■回答者数：6,951 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。顧客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％）「車両」（22％）「出発／返却時の対応」（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。

#### **株式会社 J.D. Power Japan**

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: 03-4570-8410 E-mail: [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

調査レポート購読等お問い合わせ：奥(GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー)

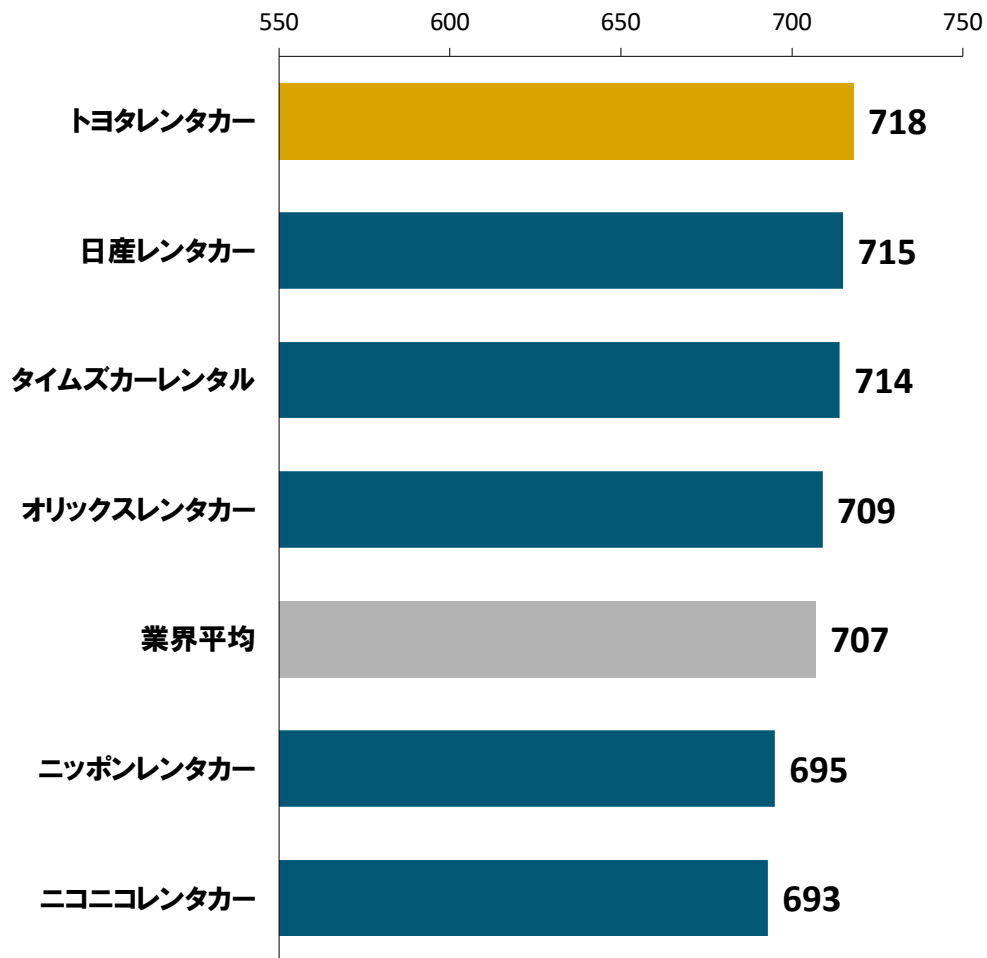
Tel: 03-4570-8400 E-mail: [japanGBIPractice@jdpa.com](mailto:japanGBIPractice@jdpa.com)

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。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 2021年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度ランキング (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 2021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。