

【2019年 オリコン顧客満足度®調査】 実際にサービスを利用した9,521人が選んだ

『車買取会社』『中古車情報サイト』ランキング発表

～オートバックスカーズが調査開始以来初の1位、カーセンサーnetは4年連続1位に～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」(https://life.oricon.co.jp/)を展開する株式会社oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は、『車買取会社』、『中古車情報サイト』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社ランキング

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/

2019年 オリコン顧客満足度®調査 中古車情報サイトランキング

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-used-car/website/>



過去5年以内に実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に、『車買取会社』、『中古車情報サイト』の満足度について、インターネット調査を行いました。

調査は、満足度における評価項目を設定。『車買取会社』では、「売却手続き」、「担当者の接客力」、「見積もり・査定」、「売却サポート」の4項目、『中古車情報サイト』では、「サイトの使いやすさ」、「カーライフ情報」、「検索のしやすさ」、「中古車情報の充実度」、「保証の充実度」の5項目となっています。また、『車買取会社』では総合と評価項目別のほかに、「地域別」、「車種別」の結果も公開しています。

■『車買取会社』オートバックスカーズが調査開始以来、初の1位を獲得

2012年から実施している『車買取会社』の満足度調査。8回目となる今回、【オートバックスカーズ(株式会社オートバックスセブン)】が初の総合1位を獲得しました。

評価項目ではすべての項目で前回よりも得点を上げており、とくに「売却サポート」で1.78点アップとなりました。

また、「担当者の接客力」、「見積もり・査定」、「売却サポート」の3項目、地域別の「関東」、車種別の「国産車」でも1位となりました。

実際の利用者からは、「初めての売却だったが、担当者の丁寧な対応と説明があったので、お願いした(60代・女性)」「査定依頼を行い、細かなチェックにて価格を出してくれた。予想以上に高い値段で買い取りできた(40代・女性)」などのコメントが寄せられました。

また、【アップル(アップルオートネットワーク株式会社)】は、2位となりました。評価項目では、「売却手続き」で1位。「見積もり・査定」、「売却サポート」については前回よりも得点を上げています。そのほか、地域別の「東北」、「甲信越・北陸」、車種別の「輸入車」で1位を獲得しました。

続いて3位には、前回と変わらず【カーセブン(株式会社カーセブンディベロップメント)】がランクイン。地域別の「東海」でも1位となりました。

【2019年 車買取会社ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	2	オートバックスカーズ	75.63
2	1	アップル	75.22
3	3	カーセブン	74.48
4	4	ラビット	73.85
5	7	ユーボス	73.30
6	5	カーチス	73.03
7	6	T-UP	72.30
8	高評価企業	ホンダオートテラス	72.03
9	8	ビッグモーター	71.47
10	9	ネクステージ	71.37
11	10	ガリバー	70.63
12	11	日産Ucars	70.40
13	12	ティーバイティーガレージ	67.43

※高評価企業:規定人数の半数以上の回答があり、評価項目得点が60.00以上の企業のこと

評価項目別ランキング

売却手続き			担当者の接客力			見積もり・査定		
1	アップル	77.47	1	オートバックスカーズ	76.42	1	オートバックスカーズ	75.52
2	オートバックスカーズ	77.13	2	アップル	75.98	2	アップル	74.41
3	カーセブン	76.68	3	カーセブン	75.27	3	カーセブン	73.79
売却サポート								
1	オートバックスカーズ	73.13						
2	アップル	72.57						
3	カーセブン	71.74						

地域別ランキングTOP3

北海道			東北		
1	ガリバー	70.53	1	アップル	76.57
2	ティーバイティーガレージ	66.28	2	カーチス	72.22
-	-	-	3	ガリバー	68.02
関東			甲信越・北陸		
1	オートバックスカーズ	75.77	1	アップル	74.02
2	アップル	75.07	2	ラビット	72.61
3	カーセブン	74.11	3	カーセブン	72.15
東海			近畿		
1	カーセブン	76.61	1	ユーボス	74.56
2	アップル	75.89	2	ガリバー	72.32
3	ラビット	75.54	3	Jac (ジャック)	72.19
中国・四国			九州・沖縄		
1	ビッグモーター	71.20	1	ビッグモーター	72.13
2	ガリバー	70.88	2	ガリバー	70.67
-	-	-	-	-	-

車種別ランキングTOP3

国産車			輸入車		
1	オートバックスカーズ	75.56	1	アップル	75.52
2	アップル	75.20	2	カーセブン	73.63
3	カーセブン	74.57	3	カーチス	73.49

「調査概要」 車買取会社

回答者数： 6,564人 調査企業数： 26社

調査期間： 2019/06/12～2019/06/21、2018/06/25～2018/06/28、2017/06/07～2017/06/15

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20歳以上 地域： 全国

条件： 過去5年以内に自身の車を中古車買取会社に売却したことのある人

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社

URL: https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/

■ 『中古車情報サイト』

カーセンサーnetが4年連続で総合1位&全評価項目で1位に

2016年から今回で4回目となる、『中古車情報サイト』の満足度調査。全4回の調査においてランキングは変わらず、1位に【カーセンサーnet(株式会社リクルートマーケティングパートナーズ)】、2位に【グーネット(株式会社プロトコーポレーション)】、3位に【車選び.com(株式会社ファブリカコミュニケーションズ)】となりました。

【2019年 中古車情報サイトランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点
1	1	カーセンサーnet	70.36
2	2	グーネット	70.11
3	3	車選び.com	67.41

1位を獲得した【カーセンサーnet】は、「サイトの使いやすさ」、「カーライフ情報」、「検索のしやすさ」、「中古車情報の充実度」、「保証の充実度」の全評価項目でも1位を獲得しており、総合的に高い評価となりました。

実際の利用者からは、「車の色も実物と違わずサイトやお店の信頼を感じます(50代・男性)」「1台に対して写真の量が豊富でわかりやすい。日々新たな中古車がラインナップされる。エリアで目的の車を検索できるので良い(30代・男性)」などのコメントが寄せられています。

評価項目別ランキング

サイトの使いやすさ			カーライフ情報			検索のしやすさ		
1	カーセンサーnet	73.99	1	カーセンサーnet	65.50	1	カーセンサーnet	71.12
2	グーネット	73.88	2	グーネット	65.46	2	グーネット	70.63
3	車選び.com	71.36	3	車選び.com	64.11	3	車選び.com	67.54
中古車情報の充実度			保証の充実度					
1	カーセンサーnet	71.99	1	カーセンサーnet	67.26			
2	グーネット	71.75	2	グーネット	66.87			
3	車選び.com	68.05	3	車選び.com	64.26			

◀調査概要▶ 中古車情報サイト

回答者数： 2,957人 調査企業数： 7社

調査期間： 2019/05/10～2019/05/17、2018/06/15～2018/06/27、2017/06/01～2017/06/12

調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20歳以上 地域： 全国

条件： 過去5年以内に中古車情報サイトを利用して、プライベート目的の乗用車・軽自動車を探し、掲載販売店に問い合わせや見積依頼をしたことがある、または実際に掲載販売店に行ったことがある人

ランキング名： 2019年 オリコン顧客満足度®調査 中古車情報サイト

URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car/website/>

【オリコン顧客満足度®とは】

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度(CS)調査」を行っています。

当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における146のランキングを公開しています。

消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。



■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019年ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

現在146ランキングを公開中 (2019年9月時点)

■保険

自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険
海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ

■マネー

ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング
住宅ローン/カードローン/FX取引

■受験・スクール

大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役)/高校受験(集団塾/個別指導塾)/中学受験(集団塾/個別指導塾)/公立中高一貫校対策 集団塾/小学生(集団塾/個別指導塾)/幼児・小学生 学習教室/子ども英語/英会話教室/オンライン英会話/資格スクール/公務員試験予備校/通信講座/家庭教師/(小学生向け/中学生向け/高校生向け) 通信教育/キッズスイミング スクール

■通信

格安SIM/格安スマホ/プロバイダ

■生活

ネット印刷通販/家事代行サービス/ハウスクリーニング/ウォーターサーバー/カラオケボックス/引越し会社/定額制動画配信
レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サイト/トランクルーム(レンタル収納スペース/コンテナ)
結婚相談所/結婚式場情報サイト/結婚式場相談カウンター/ハウスウエディング/格安ウエディング/ふるさと納税サイト

■転職

転職サイト/転職サイト 女性/転職エージェント/ハイクラス・ミドルクラス転職/看護師転職/人材派遣会社/製造派遣/新卒採用サイト/新卒エージェント/アルバイト情報サイト

■美容

フィットネスクラブ/24時間ジム/エステサロン/サロン検索予約サイト

■住宅

賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/建売住宅 パワービルダー/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社/ハウスメーカー 注文住宅/分譲マンション管理会社/リフォーム(大型/戸建て/マンション)/新築分譲マンション/不動産仲介 売却(マンション/戸建て)/不動産仲介 購入(マンション/戸建て)

■ショッピング

紳士服専門店/スーツショップ

■トラベル

旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行)/格安航空券比較サイト/格安ホテル比較サイト

■法人向けサービス

新卒採用サイト/新卒エージェント/企業研修(管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け)

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

CS事業本部 管理広報ユニット 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204