

2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『レンタカー』『格安レンタカー』 『カーシェアリング』ランキング発表 ～サービス利用時は「予約のしやすさ」を最重要視～



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で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、『レンタカー』『格安レンタカー』『カーシェアリング』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を弊社サイト内で発表いたしました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

レンタカー			格安レンタカー			カーシェアリング		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	トヨタレンタカー	76.75	1位	カースタレンタカー	70.84	1位	タイムズカーシェア	75.01
2位	バジェットレンタカー	75.98	2位	ニコニコレンタカー	69.81	2位	オリックスカーシェア	73.77
3位	ニッポンレンタカー	75.92	3位	ガッツレンタカー	68.53	3位	カレコ	73.67

※「レンタカー」「格安レンタカー」の4位以下はサイトで発表しております。

▶レンタカーランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/>

▶格安レンタカーランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/reasonable/>

▶カーシェアリングランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-carsharing/>



本調査は、全国18歳以上のサービス利用者に対して、『レンタカー』『格安レンタカー』『カーシェアリング』におけるサービスの満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

今回の調査で、『レンタカー』は2015年から5回目、『格安レンタカー』は2016年から4回目（どちらも2019年は発表なし）、『カーシェアリング』は2017年以来、2回目となります。

評価項目は『レンタカー』『格安レンタカー』で全9項目（「予約のしやすさ」「店内の清潔度・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種・オプションの豊富さ」「車両の清潔感」「コストパフォーマンス」「車両確認の対応」「利用のしやすさ」）、『カーシェアリング』は全8項目（「会員手続きのしやすさ」「予約のしやすさ」「サイト・アプリの充実度」「ステーションの使いやすさ」「車両利用のしやすさ」「保険・補償」「カスタマーサポート」「コストパフォーマンス」）を設定しています。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

■『レンタカー』はトヨタレンタカーが5度目の総合1位に

バジェットレンタカー「予約のしやすさ」高評価で、初のTOP3入り

総合1位は、【トヨタレンタカー（トヨタ自動車株式会社 本社：愛知県豊田市）】。これまでの5回の調査すべてで1位獲得となりました。評価項目別にみると、9つの評価項目のうち、「スタッフの対応」「車両の清潔感」を含む6項目と、地域別では「関東」「甲信越・北陸」「東海」の3地域でも1位となっています。

～実際の利用者のコメント～

「トヨタレンタカーは全国どこの店舗でも車内が綺麗に清掃されていることが多く、また車両の整備も良い感じなので安心して利用できる（30代・男性）」

「初めてレンタカーを借りたが、書類の書き方も丁寧に教えていただき、車もグレードはベーシックだが、外装、内装もきれいにしており、使い勝手も良かったです（60代以上・男性）」

評価項目別ランキングTOP3

予約のしやすさ			店内の清潔度・雰囲気			保険・補償		
1位	バジェットレンタカー	79.86	1位	トヨタレンタカー	77.17	1位	トヨタレンタカー	77.75
2位	スカイレンタカー	79.76	2位	タイムズカーレンタル	76.35	2位	ニッポンレンタカー	76.61
3位	タイムズカーレンタル	79.55	3位	バジェットレンタカー	75.91	3位	タイムズカーレンタル	76.31
スタッフの対応			車種・オプションの豊富さ			車両の清潔感		
1位	トヨタレンタカー	77.95	1位	トヨタレンタカー	74.74	1位	トヨタレンタカー	78.45
2位	バジェットレンタカー	77.02	2位	ニッポンレンタカー	73.68	2位	ニッポンレンタカー	77.40
3位	タイムズカーレンタル	76.48	3位	日産レンタカー	72.87	3位	バジェットレンタカー	77.19
コストパフォーマンス			車両確認の対応			利用のしやすさ		
1位	タイムズカーレンタル	72.79	1位	トヨタレンタカー	76.52	1位	ジャパンレンタカー	76.00
2位	オリックスレンタカー	72.69	2位	バジェットレンタカー	76.16	1位	ニッポンレンタカー	76.00
3位	バジェットレンタカー	72.51	3位	ニッポンレンタカー	75.58	3位	バジェットレンタカー	75.75

地域別ランキングTOP3

北海道			東北			関東		
1位	オリックスレンタカー	77.68	1位	ニッポンレンタカー	78.11	1位	トヨタレンタカー	76.68
2位	トヨタレンタカー	77.40	2位	オリックスレンタカー	77.22	2位	オリックスレンタカー	75.91
3位	ニッポンレンタカー	77.11	3位	タイムズカーレンタル	76.60	3位	ニッポンレンタカー	75.87
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	トヨタレンタカー	76.96	1位	トヨタレンタカー	75.71	1位	ニッポンレンタカー	77.53
2位	駅レンタカー	75.44	2位	ジャパンレンタカー	73.18	2位	トヨタレンタカー	77.23
3位	ニッポンレンタカー	73.18	-	-	-	3位	タイムズカーレンタル	77.05
中国・四国			九州			沖縄		
1位	タイムズカーレンタル	75.54	1位	日産レンタカー	76.80	1位	フジレンタカー	75.89
2位	日産レンタカー	75.34	2位	タイムズカーレンタル	76.69	2位	オリックスレンタカー	75.62
3位	ニッポンレンタカー	74.48	3位	トヨタレンタカー	76.50	3位	タイムズカーレンタル	75.60

※4位以下はサイトにて発表

また総合2位には、【バジェットレンタカー（株式会社イデックスオート・ジャパン 本社：福岡県福岡市）】がランクインし、調査以来初のTOP3となりました。評価項目では「予約のしやすさ」で79.86点となり、評価項目のなかでも最高得点を獲得しています。

続いて、総合3位には【ニッポンレンタカー（ニッポンレンタカーサービス株式会社 本社：東京都千代田区）】。「利用のしやすさ」の項目と、地域別「東北」「近畿」で1位という結果になりました。

■『格安レンタカー』カースタレンタカーが初の総合1位に「予約のしやすさ」で高得点

総合1位となったのは、以前【イツモレンタカー】のブランドで運営していた、【カースタレンタカー（エネクスオート株式会社 本社：東京都千代田区）】。同社は2016年、2017年に【イツモレンタカー】で総合3位でしたが、今年は得点を上げ、調査以来初の総合1位獲得となりました。評価項目でも全9項目で1位となっており、とくに「予約のしやすさ」で他項目よりも高い得点となっています。

～実際の利用者のコメント～

「時間変更等の対応が迅速で、なるべく安く利用出来るプランの提案があったのが良かった（30代・女性）」

「車両も綺麗で整備もいきわたっていて、家族での観光に何ら不安もなく使うことが出来ました（60代・男性）」

評価項目別ランキングTOP3

予約のしやすさ			店内の清潔度・雰囲気			保険・補償		
1位	カースタレンタカー	80.67	1位	カースタレンタカー	69.40	1位	カースタレンタカー	71.12
2位	ニコニコレンタカー	78.88	2位	ニコニコレンタカー	69.02	2位	ニコニコレンタカー	70.37
3位	ガッツレンタカー	77.99	3位	ガッツレンタカー	68.48	3位	ガッツレンタカー	69.30
スタッフの対応			車種・オプションの豊富さ			車両の清潔感		
1位	カースタレンタカー	73.19	1位	カースタレンタカー	61.36	1位	カースタレンタカー	68.32
2位	ガッツレンタカー	72.94	2位	ニコニコレンタカー	60.67	2位	ニコニコレンタカー	66.71
3位	ニコニコレンタカー	72.67	3位	ワズレンタカー	59.84	3位	100円レンタカー	64.39
コストパフォーマンス			車両確認の対応			利用のしやすさ		
1位	カースタレンタカー	66.86	1位	カースタレンタカー	71.30	1位	カースタレンタカー	67.94
2位	ニコニコレンタカー	64.81	2位	ニコニコレンタカー	70.48	2位	ニコニコレンタカー	67.39
3位	ワズレンタカー	64.25	3位	ガッツレンタカー	69.59	3位	ワズレンタカー	66.35

※4位以下はサイトにて発表

地域別ランキングTOP3

北海道			関東		
1位	ニコニコレンタカー	69.89	1位	ワズレンタカー	69.43
2位	ちょいのりレンタカー	68.86	2位	ニコニコレンタカー	68.33
3位	ワズレンタカー	67.18	3位	ガッツレンタカー	68.20
近畿			九州		
1位	ニコニコレンタカー	69.31	1位	ニコニコレンタカー	70.57
2位	ガッツレンタカー	64.53	2位	ワズレンタカー	65.87
-	-	-	-	-	-

※「近畿」「九州」は3位以下の発表なし。「関東」の4位はサイトにて発表

■『カーシェアリング』総合1位はタイムズカーシェア

総合1位は【タイムズカーシェア（タイムズモビリティ株式会社 本社：東京都品川区）】でした。評価項目別では全8項目中、「会員手続きのしやすさ」「予約のしやすさ」を含む7項目と、利用頻度別の「ヘビーユーザー」でも1位となっており、月に2回以上利用しているユーザーに高く評価されている結果となりました。

～実際の利用者のコメント～

「レンタカーのような営業時間に縛りがあるわけではなく、いつでも利用できる点が良い。夜間に子供が急病で病院に行かなければならない時に非常に役立った（50代・男性）」

「2～3時間借りるにはガソリン代もかからず最適だと思います。旅行先でも借りられるし、ステーションの多さに満足しています。不要な説明もなく誰とも会わずに借りられる点が良いと思います（50代・男性）」

評価項目別ランキング

会員手続きのしやすさ			予約のしやすさ			サイト・アプリの充実度		
1位	タイムズカーシェア	77.22	1位	タイムズカーシェア	78.69	1位	タイムズカーシェア	73.83
2位	カレコ	76.37	2位	カレコ	76.86	2位	オリックスカーシェア	73.04
3位	オリックスカーシェア	75.64	3位	オリックスカーシェア	75.72	3位	カレコ	72.37
ステーションの使いやすさ			車両利用のしやすさ			保険・補償		
1位	タイムズカーシェア	74.63	1位	タイムズカーシェア	73.04	1位	タイムズカーシェア	73.75
2位	カレコ	74.51	2位	オリックスカーシェア	72.05	2位	オリックスカーシェア	72.61
3位	オリックスカーシェア	73.74	3位	カレコ	71.62	3位	カレコ	72.37
カスタマーサポート			コストパフォーマンス					
1位	タイムズカーシェア	76.98	1位	オリックスカーシェア	71.82			
2位	オリックスカーシェア	74.90	2位	タイムズカーシェア	71.10			
3位	カレコ	73.03	3位	カレコ	71.06			

利用頻度別ランキングTOP3

ライトユーザー			ヘビーユーザー		
1位	ニッポンレンタカー カーシェアリング	75.21	1位	タイムズカーシェア	77.97
2位	タイムズカーシェア	72.92	2位	オリックスカーシェア	76.91
3位	カレコ	72.81	3位	カレコ	75.25

※「ライトユーザー」は利用回数が月2回未満、「ヘビーユーザー」は月2回以上のユーザーが対象。

■ 利用前に重要視した項目は「予約のしやすさ」がトップ

利用者が重視した上位3つの評価項目

レンタカー		格安レンタカー		カーシェアリング	
予約のしやすさ	31.93%	予約のしやすさ	38.92%	予約のしやすさ	20.77%
利用のしやすさ	13.98%	利用のしやすさ	16.43%	ステーションの使いやすさ	18.79%
保険・補償	11.17%	コストパフォーマンス	9.14%	会員手続きのしやすさ	16.66%

※重視項目とはユーザーが、商品やサービスを利用・選定する際に重要視した項目を調査したデータです。数字の大きい項目ほど、重要視している結果となります。

利用前に重要視した項目では、3つのサービスともに「予約のしやすさ」を挙げるユーザーが、最も多い結果となりました。次に重要視する点に「利用のしやすさ」（カーシェアリングは「ステーションの使いやすさ」）が続いており、2つの項目を合わせて、利便性がとくに重要視される傾向にあることがわかりました。

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。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 レンタカーランキング

- 回答者数： 5,385人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 30社
- 定義： 日本国内で個人を対象としたレンタカー事業を実施している企業。ただし下記の条件を全て満たすものとする
 - ・全国ランキングは全国9地域中4地域以上または関東・東海・近畿のうち2地域以上に店舗があること
 - ・6時間、1日などの単位で短期間レンタルが可能 ・コンパクトカーや軽自動車など一般的に利用されるクラスのレンタルを実施
 - ・地域別で北海道は新千歳空港近隣または札幌近隣に、沖縄は那覇空港近隣に1店舗以上の店舗があること
 - ・その他の地域はエリア内の離島以外のいずれかに1店舗以上の店舗があること
- 調査期間： 2019/11/11～2019/11/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上（高校生は除く） 地域：全国
条件：過去1年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人（ビジネス目的は除外）
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/>

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 格安レンタカーランキング

- 回答者数： 1,880人 ■規定人数： 50人以上 ■調査企業数： 14社
- 定義： 日本国内で個人を対象としたレンタカー事業を実施している企業。ただし下記の条件を全て満たすものとする
 - ・中古車の使用やガソリンスタンドへの併設などによる低コストのビジネスモデル ・メーカー系事業者などに比べて安価な価格設定
 - ・全国ランキングは全国9地域中4地域以上または関東・東海・近畿のうち2地域以上に店舗があること
 - ・6時間、1日などの単位で短期間レンタルが可能 ・コンパクトカーや軽自動車など一般的に利用されるクラスのレンタルを実施
 - ・車両の貸出、返却を店舗において対面で行う
 - ・地域別で北海道は新千歳空港近隣または札幌近隣に、その他の地域はエリア内の離島以外のいずれかに1店舗以上の店舗があること
- 調査期間： 2019/11/11～2019/11/22、2018/04/25～2018/05/07
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上（高校生は除く） 地域：全国
条件：過去3年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人（ビジネス目的は除外）
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/reasonable/>

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 カーシェアリングランキング

- 回答者数： 1,058人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 10社
- 定義： 日本国内で個人を対象とした会員制カーシェアリング事業を実施している企業。ただし下記の条件を全て満たすものとする
 - ・全国8地域中4地域以上または関東・東海・近畿のうち2地域以上に自社グループのステーションがあること
 - ・コンパクトカーや軽自動車など一般的に利用されるクラスのカーシェアリングを実施していること
 - ・個人間シェアではなくサービス事業者が車を貸す形態であること
- 調査期間： 2019/11/11～2019/11/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上（高校生は除く） 地域：全国
条件：国内のカーシェアリングに個人会員として3ヶ月以上入会し、過去1年以内に利用経験がある人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-carsharing/>

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168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。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※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。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204