

2020年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い
『中古車情報サイト』『車買取会社』ランキングを発表
カーセンサーnetが5年連続総合1位に（中古車情報サイト）
アップルが6度目の総合1位に（車買取会社）



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『中古車情報サイト』『車買取会社』についての満足度調査を実施し、その結果を10月1日（木）14時00分に「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者に対して、インターネットによるアンケート調査を実施しました。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それぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。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」（※部門別は『車買取会社』のみ発表）にランキングを発表いたしました。

■『中古車情報サイト』『カーセンサーnet』が5年連続総合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 本社：東京都品川区）】が2016年の調査開始発表以来5年連続で総合1位を獲得しました。また評価項目別では、「検索のしやすさ」「保証の充実さ」「カーライフ情報の充実さ」の3項目で1位となりました。

総合2位の【グーネット（株式会社プロトコーポレーション 本社：愛知県名古屋市）】は、評価項目別「サイトの使いやすさ」「中古車情報の充実さ」の2項目で1位となりました。続いて総合3位には【車選び.com（株式会社ファブリカコミュニケーションズ 本社：愛知県名古屋市）】がランクインしています。

2020年 オリコン顧客満足度®調査
中古車情報サイト 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	カーセンサーnet	70.81
2位	グーネット	70.70
3位	車選び.com	67.25

～【カーセンサーnet】について 実際の利用者コメント～

「本気でクルマ探しをしている人には非常に使いやすいサイトです。一般的な検索カテゴリーから始まって、希望している車種にたどり着く一連の流れが非常に良いです（50代・男性）」

「詳細情報も豊富なので、実際に行くよりも、ネットでしっかり自分の目で情報を調べたり、落ち着いた判断が出来るような気がした（20代・女性）」

「検索条件を整えてアラートを設定しておけば条件に合う個体がアップされた時にメールが来るのでありがたい（60代以上・男性）」

評価項目別ランキング

サイトの使いやすさ			検索のしやすさ			中古車情報の充実さ		
1位	グーネット	74.34	1位	カーセンサーnet	72.00	1位	グーネット	72.41
2位	カーセンサーnet	74.14	2位	グーネット	71.68	2位	カーセンサーnet	72.32
3位	車選び.com	69.97	3位	車選び.com	67.60	3位	車選び.com	67.90
保証の充実さ			カーライフ情報の充実さ					
1位	カーセンサーnet	68.01	1位	カーセンサーnet	65.56			
2位	グーネット	67.74	2位	グーネット	65.14			
3位	車選び.com	64.87	3位	車選び.com	64.47			

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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／長谷川／奥田／田中

■『車買取会社』【アップル】が6度目の総合1位に

【アップル（アップルオートネットワーク株式会社（本社：東京都中央区））】が全9回の調査のうち、6度目の総合1位を獲得しました。評価項目別では、「売却手続き」「売却サポート」の2項目で1位となりました。また部門別では、車種別「国産車」「輸入車」、地域別「東北」「関東」「甲信越・北陸」の5項目でも1位となりました。

総合2位の【カーセブン（株式会社カーセブンディベロップメント 本社：東京都品川区）】は、地域別「東海」で1位に。

続いて、総合3位の【オートバックスカーズ（株式会社オートバックスセブン 本社：東京都江東区）】は、評価項目別「担当者の接客力」「査定」の2項目で1位となりました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査
車買取会社 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	アップル	76.07
2位	カーセブン	75.90
3位	オートバックスカーズ	75.68
4位	ユーポス	74.16
5位	ラビット	73.98

※6位以下はサイトにて発表しております。

～【アップル】について 実際の利用者コメント～

「人柄も良く、知識が豊富で買い取り額も他社に比べて高額で、査定に掛かる時間も早い。状態が悪い点についてはあまり指摘せず、プラス加点を漏れなく探して加算してくれる（60代以上・男性）」

「何度も利用しているが毎回必ずディーラーの下取りよりも高く買ってくれて、手続き、振込もとても早い（50代・男性）」

「他社より25万程高く買い取ってくれた。持っていたスタッドレスタイヤ4本も併せて買い取ってくれた（40代・女性）」

評価項目別ランキング TOP3

売却手続き			担当者の接客力		
1位	アップル	77.95	1位	オートバックスカーズ	76.45
2位	カーセブン	77.81	2位	アップル	76.34
3位	オートバックスカーズ	76.75	3位	カーセブン	76.30
査定			売却サポート		
1位	オートバックスカーズ	75.21	1位	アップル	74.56
2位	アップル	75.13	2位	カーセブン	74.28
3位	カーセブン	74.94	3位	オートバックスカーズ	74.09

車種別ランキング TOP3

国産車			輸入車		
1位	アップル	76.34	1位	アップル	75.07
2位	カーセブン	75.93	2位	ガリバー	71.88
3位	オートバックスカーズ	75.69	3位	カーチス	71.84

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東		
1位	ガリバー	70.13	1位	アップル	76.80	1位	アップル	76.68
2位	ティーバイティーガレージ	67.53	2位	カーセブン	73.62	2位	オートバックスカーズ	76.05
-	-	-	3位	ビッグモーター	70.68	3位	カーセブン	75.87
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	アップル	75.20	1位	カーセブン	77.98	1位	JAC（ジャック）	75.12
2位	ビッグモーター	70.40	2位	アップル	76.63	2位	ユーポス	74.17
3位	ガリバー	69.95	3位	ラビット	75.68	3位	カーチス	73.07
中国・四国			九州・沖縄					
1位	ビッグモーター	72.63	1位	ユーポス	72.64			
2位	ガリバー	71.73	2位	ビッグモーター	72.56			
-	-	-	3位	ガリバー	71.83			

※4位以下はサイトにて発表しております。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

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／長谷川／奥田／田中

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 中古車情報サイト

- サンプル数： 3,213人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 8社
- 定義： 以下の条件のすべてを満たす中古車情報サイト
 - 1) 中古車販売会社が扱う中古車情報を一括掲載している
 - 2) サイト経由で販売店に問い合わせや見積依頼ができる
 - 3) プライベート使用の乗用車・軽自動車をメインに扱っている
 - 4) 国産車、輸入車、メーカー問わず幅広く扱っている
 - 5) 自社以外の中古車販売店に広告として情報掲載の場を与えている
- 調査期間： 2020/05/14～2020/05/27、2019/05/10～2019/05/17、2018/06/15～2018/06/27
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～79歳 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
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car/website/>

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社

- サンプル数： 6,959人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 32社
- 定義： メーカーや車種を問わず、中古車の買取を行っている企業
 なお、メーカー系ディーラーも含む
- 調査期間： 2020/05/07～2020/05/13、2019/06/12～2019/06/21、2018/06/25～2018/06/28
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 20～84歳 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
 なお、下取り、事故車・廃車売却者は対象外とする
- URL： https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、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188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/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- 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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
 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／長谷川／奥田／田中