

2021年 オリコン顧客満足度®調査 【初調査】満足度の高い『カー用品店』ランキング発表



【オートバックス】が満足度総合1位に ～評価項目別「店の利用のしやすさ」「商品の充実さ」など5項目で1位獲得～

“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、新規調査となる『カー用品店』についての満足度調査を実施し、2021年6月1日(火) 14時00分にその結果を「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を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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」にランキングを発表しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査 【初調査】カー用品店 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス	74.0
2位	ジェームス	73.7
3位	イエローハット	71.5



『カー用品店』評価項目別ランキング TOP3

店の利用のしやすさ			店の雰囲気・清潔さ			商品の充実さ		
1位	オートバックス	76.3	1位	ジェームス	75.5	1位	オートバックス	74.7
2位	ジェームス	76.0	2位	オートバックス	74.5	2位	ジェームス	72.7
3位	イエローハット	75.1	3位	イエローハット	72.7	3位	イエローハット	71.9
商品の探しやすさ			店員の接客力			キャンペーンの充実さ		
1位	オートバックス	73.2	1位	ジェームス	75.5	1位	ジェームス	72.7
2位	ジェームス	72.7	2位	オートバックス	75.0	2位	オートバックス	71.4
3位	イエローハット	71.2	3位	イエローハット	73.7	3位	イエローハット	69.7
取付・交換作業			アフターサービス			価格の納得感		
1位	ジェームス	76.3	1位	オートバックス	73.1	1位	オートバックス	74.1
2位	オートバックス	76.0	2位	ジェームス	72.5	2位	ジェームス	74.0
3位	イエローハット	74.9	3位	イエローハット	71.4	3位	イエローハット	72.5

2021年 オリコン顧客満足度®調査 『カー用品店』ランキング 掲載ページ
 URL▶<https://life.oricon.co.jp/rank-car-supplies-store/>

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中

■【オートボックス】が満足度総合1位に ～評価項目別「店の利用のしやすさ」「商品の充実さ」など5項目で1位獲得～

○調査の背景

昨今、あおり運転・アクセル踏み間違い・逆走といった、自動車事故の社会問題化に伴い、運転時の記録用としてカー電気製品のドライブレコーダーを搭載する自動車が増加（※1）。

また、現在コロナ禍においては、公共交通機関を避けるため、改めて自動車を利用する人も増えています（※2）。

（※1）「ドライブレコーダー国内出荷実績」

（電子情報技術産業協会／ドライブレコーダー協議会）<https://www.jeita.or.jp>

（※2）「緊急事態宣言下、クルマを運転する機会が増えた」ドライバーの6割、20代男性では8割

～「緊急事態宣言下のカーライフに関する調査」（ホンダアクセス調べ）～

<https://www.honda.co.jp/ACCESS/press/2020/hac2020070102-image.html>

そこで今回は、自動車の消耗品交換やカーエレクトロニクス、タイヤ販売などをチェーン展開する『カー用品店』のサービス満足度について新たに調査いたしました。

過去1年以内に、カー用品店の店舗で商品を購入し、工賃を伴う取付・交換作業を行ってもらった（板金塗装、車検・点検作業は除く）全国の18歳以上の男女2,560人を対象に、2021/02/18～2021/03/01の期間で調査を実施。なお、『カー用品店』のランキング定義として、以下の条件を満たすサービスを対象としています。

- ① カー用品全般の商品を販売している
- ② 店舗で取付・交換作業の対応ができる
- ③ 特定地域のみではなく、チェーン展開をしている（ただし、ディーラーは対象外）

初調査となる今回は、総合得点74.0点を獲得した【オートボックス（株式会社オートボックスセブン 本社：東京都江東区）】が、総合1位となりました。

評価項目別ランキングでは、全9項目中「店の利用のしやすさ」（76.3点）、「商品の充実さ」（74.7点）、「商品の探しやすさ」（73.2点）、「アフターサービス」（73.1点）、「価格の納得感」（74.1点）の5項目で1位に。とくに駐車場・駐輪場などの利便性も含めた立地・アクセスや営業時間に関する評価項目の「店の利用のしやすさ」では、76.3点の高評価を得ています。

～【オートボックス】について 実際の利用者コメント～

- 「オイル交換などの一部のサービスはアプリで予約することができ、待ち時間がほとんどなく、すぐに作業を終わることが出来る。また、会員になるとオイル交換やワイパーゴム交換の工賃が無料になるところも魅力（30代・男性）」
- 「待合室がカフェのようで、ゆったりとしたソファで待つことが出来た（40代・女性）」
- 「受付の段階で、的確に要望を把握していただけたのが良かった（50代・女性）」
- 「少し遠いけど丁寧な対応にまた行ってしまいました。説明も解り易いです（50代・女性）」
- 「輸入車用の商品が過去に比べ充実してきたのが良かった（50代・男性）」
- 「イベントが多種に渡り開催されるので目的が合えば利用しやすい（50代・男性）」

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

オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中

つづいて総合2位は、【ジェームス（トヨタモビリティパーツ株式会社 本社：愛知県名古屋市）】（73.7点）。評価項目別ランキングでは、「店の雰囲気・清潔さ」（75.5点）、「店員の接客力」（75.5点）、「キャンペーンの充実さ」（72.7点）、「取付・交換作業」（76.3点）の4項目で1位となりました。

～【ジェームス】について 実際の利用者コメント～

- 「楽天ポイントが貯まる。作業終了の連絡をもらえるのが良かった（30代・女性）」
- 「作業場が待合室からよく見える為、安心・納得して利用できる（40代・男性）」
- 「悩んでいる時にいいタイミングで話しかけられて相談にのってもらえた（40代・男性）」
- 「キッズスペースが広いのが良かった（40代・男性）」
- 「オイル交換をした際に、車内除菌を無料でしてくれた（40代・男性）」
- 「店員さんに探し物の時、声をかけやすい（60代・女性）」

また総合3位には、【イエローハット（株式会社イエローハット 本社：東京都千代田区）】がランクイン（71.5点）。評価項目別「店の利用のしやすさ」では、75.1点を獲得し、上位企業とともに高い評価を得ています。

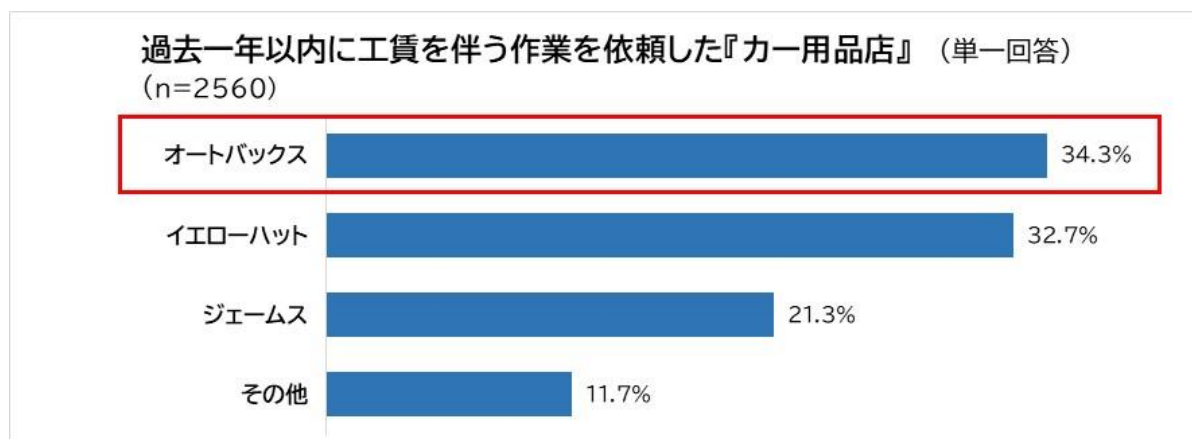
～【イエローハット】について 実際の利用者コメント～

- 「赤ちゃんを連れて行った為、ベビースペースがあり助かった（30代・女性）」
- 「思っていたよりも工賃も含め安く購入出来たこと（40代・女性）」
- 「パンクのため、急遽飛び込みで入店したが、予約なしでも丁寧な対応だった。
また、こちらのニーズを十分把握し、適切な質と値段の商品を選んでもらった（50代・男性）」
- 「顧客目線で対応してくれる（50代・男性）」
- 「専門的な知識が豊富で、的確な回答が出てくる（60代・男性）」

《利用動向》

■ 工賃を伴う作業を依頼した「カー用品店」利用率でも【オートバックス】がトップに

なお、今回の回答者2,560人に「過去一年以内に工賃を伴う作業を依頼した『カー用品店』（何度か依頼している場合は、直近の利用店）」について聴取したところ、【オートバックス】が最も多く（34.3%）、次いで【イエローハット】（32.7%）、【ジェームス】（21.3%）という結果に。満足度総合1位を獲得した【オートバックス】が、利用率でもトップとなっています。



《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 カー用品店

■ サンプル数:2,560人 ■ 調査対象企業数:3社 ■ 規定人数:100人以上

■ 定義:以下すべての条件を満たすカー用品店

- 1) カー用品全般の商品を販売している
 - 2) 店舗で取付・交換作業の対応ができる
 - 3) 特定地域のみではなく、チェーン展開をしている
- ただし、ディーラーは対象外とする

■ 調査期間:2021/02/18~2021/03/01

■ 調査対象者:性別:指定なし 年齢:18~79歳 地域:全国

条件:過去1年以内に、カー用品店の店舗で商品を購入し、
工賃を伴う取付・交換作業を行ってもらった人
板金塗装、車検・点検作業は除く

▶ URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-car-supplies-store/>

■「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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに191のランキング、延べ267万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

■「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度[®]」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■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/>

※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及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

オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中