

2021年 オリコン顧客満足度®調査**《初調査》満足度の高い****『車検』『タイヤ専門店』ランキング発表****【ホリデー車検】が総合1位 特に「車検時間の正確さ」で高評価****【タイヤガーデン】が総合1位 特に「店員の接客力」「取付・交換作業」「コストパフォーマンス」で高評価**

“見えない満足度を可視化する”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、『車検』『タイヤ専門店』についての満足度調査を実施し、2021年8月2日（月）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」「部門別」にランキングを発表しています。

《TOPICS》
2021年 オリコン顧客満足度®調査
車検 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	ホリデー車検	77.1
2位	ENEOS Dr.Drive	75.3
3位	車検の速太郎	75.2
4位	車検のコバック	74.8
5位	コスモの車検	74.0

※6位以下はサイトにて掲載しております。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
タイヤ専門店 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	タイヤガーデン	78.5
2位	ミスタータイヤマン	78.3
3位	タイヤセレクト	78.1
4位	カーポートマルゼン	77.6
5位	タイヤ館	76.5

※6位以下はサイトにて掲載しております。

■『車検』 <https://life.oricon.co.jp/rank-vehicle-inspection/>

・【ホリデー車検】が総合1位 特に「車検時間の正確さ」で高評価

■『タイヤ専門店』 <https://life.oricon.co.jp/rank-tire-specialty-store/>

・【タイヤガーデン】が総合1位

特に「店員の接客力」「取付・交換作業」「コストパフォーマンス」で80点以上の高評価

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■『車検』【ホリデー車検】が総合1位 特に「車検時間の正確さ」で高評価

過去3年以内に普通乗用車または軽乗用車の車検を業者に依頼し、費用を把握している全国の男女3,785人を対象とした、今回初となる『車検』の満足度調査。

【ホリデー車検（株式会社ホリデー 本社：大阪府大阪市）】が、総合1位を獲得しました。

評価項目別では、「予約のしやすさ」「担当者の対応」「車検時間の正確さ」「見積り対応」「コストパフォーマンス」「アフターサービス」の全8項目中6項目で1位に。なかでも、「車検時間の正確さ」は81.7点と高評価となりました。実際の利用者からも“時間“や“対応“に関するコメントも寄せられており、支持が高いことがうかがえます。

～【ホリデー車検】について 実際の利用者コメント～

「何の問題もなく、素早く済ませることができて、スタッフも親切だった（50代・男性）」

「何より安い、早期予約特典がある。説明も現車を見ながらわかりやすかったし、丁寧であった。待ち時間も少なく、待っている間もコーヒーなど飲み放題だし、不満がありません（60代以上・男性）」

「車検の箇所の説明が、車に詳しくない私でもわかりやすかった。丁寧で、聞き返しても、きちんと説明してもらえて嬉しかった（30代・女性）」

以下、『車検』ランキングにおいて、初調査で総合1位となった株式会社ホリデー 代表取締役社長 松川 陽一氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 車検 総合第1位》

株式会社ホリデー 代表取締役社長 松川 陽一氏より受賞コメント

私たちホリデー車検チェーンは、「プロのメカニックがお客様に真摯に寄り添うことで、自動車整備業をサービス業へと変革し、業界のレベルを上げよう」というスローガンを掲げ、短時間立会いのホリデー車検を全国に広めてきました。



このたび、権威ある「オリコン顧客満足度®」において、大手企業がひしめく中、総合1位を獲得できたのは、チェーンとして一丸となって日々車検の品質向上に取り組んできた全国の加盟店様の努力のおかげです。

またホリデー車検を高く評価していただいた全国のお客様にも心より感謝申し上げます。

今後も連続して総合1位の評価をお客様からいただけるよう精進して参ります。



※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

また総合2位の【ENEOS Dr.Drive（ENEOS株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「店の利用のしやすさ」で1位となりました。

続いて、総合3位には【車検の速太郎（株式会社 速太郎本部 本社：広島県広島市）】がランクイン。評価項目別「店の雰囲気・清潔さ」で1位を獲得しています。

評価項目別ランキング TOP3

予約のしやすさ			店の雰囲気・清潔さ			担当者の対応		
1位	ホリデー車検	77.1	1位	車検の速太郎	75.3	1位	ホリデー車検	78.1
2位	ENEOS Dr.Drive	76.7	2位	BIG車検	74.9	2位	車検の速太郎	77.0
3位	車検のコバック	76.6	3位	ENEOS Dr.Drive	74.8	3位	ENEOS Dr.Drive	76.9
車検時間の正確さ			見積り対応			コストパフォーマンス		
1位	ホリデー車検	81.7	1位	ホリデー車検	79.9	1位	ホリデー車検	78.1
2位	ENEOS Dr.Drive	80.5	2位	ENEOS Dr.Drive	78.8	2位	ENEOS Dr.Drive	76.6
2位	車検の速太郎	80.5	3位	車検の速太郎	78.2	3位	車検の速太郎	76.4
アフターサービス			店の利用のしやすさ					
1位	ホリデー車検	76.1	1位	ENEOS Dr.Drive	77.4			
2位	車検の速太郎	75.1	2位	ホリデー車検	76.9			
3位	車検のコバック	74.9	3位	コスモの車検	76.1			

※4位以下はサイトにて掲載しております。

■『タイヤ専門店』【タイヤガーデン】が総合1位

特に「店員の接客力」「取付・交換作業」「コストパフォーマンス」で80点以上の高評価

過去3年以内にタイヤ専門店の店舗（ディーラー、カー用品店、ガソリンスタンド、自動車整備工場は対象外）で新品タイヤを購入し、交換作業を行ってもらった全国の男女2,292人を対象とした今回初となる『タイヤ専門店』の満足度調査。

【タイヤガーデン（横浜ゴム株式会社 本社：東京都港区）】が、総合1位を獲得しました。

評価項目別では、「店の利用のしやすさ」「店員の接客力」「取付・交換作業」「コストパフォーマンス」「アフターサービス」の全8項目中5項目で1位に。なかでも、「店員の接客力（81.0点）」「取付・交換作業（83.3点）」「コストパフォーマンス（81.4点）」の3項目は80点以上と特に高い評価となりました。

～【タイヤガーデン】について 実際の利用者コメント～

「在庫状況や価格について問い合わせると短時間で返答してくれ、交換したいタイミングで直ぐ交換する事ができたのが良かった（50代・女性）」

「専門店なので、知識が豊富であり、信頼できた。見積りだけするつもりだったが、その場で購入しようという気になった（20代・女性）」

「接客も丁寧で、タイヤの種類も豊富です。価格も購入時だけではなく、スタッドレスの入れ替え費用も手頃です。またパンク時も内側加工ができるので助かります（50代・男性）」

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

以下、『タイヤ専門店』ランキングにおいて、初調査で総合1位となった横浜ゴム株式会社 執行役員 タイヤ国内リプレイス営業本部 本部長 宮本 知昭氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 タイヤ専門店 総合第1位》

横浜ゴム株式会社 執行役員 タイヤ国内リプレイス営業本部 本部長

宮本 知昭氏より受賞コメント

この度は、自系列タイヤショップ「タイヤガーデン」が「2021年 オリコン顧客満足度®調査 タイヤ専門店 総合ランキング」において1位という大変光栄なご評価をいただき、誠にありがとうございます。

また、日頃から「タイヤガーデン」をご利用いただきありがとうございます。心より感謝申し上げます。



タイヤガーデンは「あなたの街のタイヤショップ」というコンセプトのもと、全国に約400店舗を展開しております。

この度のランキングでは、「店員の接客力」・「取付・交換作業」・「コストパフォーマンス」という、タイヤ専門店として重要なこの3項目で特に高い評価を頂戴することが出来ました。

コロナ禍で世の中は大きく変化しましたが、お客様のライフスタイルやニーズに合わせたご提案をさせていただくという基本的な部分は不変です。EC全盛の中、交換のためには車で実店舗に行く必要があるタイヤという商品だからこそ生まれるコミュニケーションを大事にすることで、これらの満足感を高めることができたのではないかと考えております。



自動車のタイヤはドライバーの安全性や快適性に直結する、非常に奥深い商品です。「タイヤガーデン」では、専門店ならではの安心・安全や、自動車の一消耗品に留まらない満足感をお客様にご提供出来るよう、さらなる研鑽に努めて参ります。

今後とも「タイヤガーデン」への変わらぬご愛顧のほど、何卒宜しく願い申し上げます。

また総合2位の【ミスタータイヤマン（ブリヂストンタイヤソリューションジャパン株式会社 本社：東京都中央区）】は、評価項目別「店員の接客力」「アフターサービス」の2項目で1位となりました。

続いて、総合3位には【タイヤセレクト（住友ゴム工業株式会社 本社：兵庫県神戸市）】がランクイン。評価項目別「キャンペーンの充実さ」で1位を獲得しています。

※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

オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

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			タイヤの充実さ		
1位	タイヤガーデン	78.0	1位	カーポートマルゼン	76.3	1位	カーポートマルゼン	78.9
2位	ミスタータイヤマン	77.8	2位	タイヤセレクト	75.8	2位	タイヤ&ホイール館 フジ	77.8
3位	タイヤセレクト	76.9	3位	タイヤ館	75.7	3位	タイヤセレクト	77.4
店員の接客力			キャンペーンの充実さ			取付・交換作業		
1位	タイヤガーデン	81.0	1位	タイヤセレクト	72.2	1位	タイヤガーデン	83.3
1位	ミスタータイヤマン	81.0	2位	タイヤガーデン	72.1	2位	ミスタータイヤマン	83.0
3位	タイヤセレクト	80.7	3位	タイヤ館	70.9	3位	タイヤセレクト	82.9
コストパフォーマンス			アフターサービス					
1位	タイヤガーデン	81.4	1位	タイヤガーデン	77.7			
2位	ミスタータイヤマン	80.7	1位	ミスタータイヤマン	77.7			
3位	タイヤセレクト	80.6	3位	タイヤセレクト	76.9			

※4位以下はサイトに掲載しております。

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 車検

- サンプル数：3,785人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：31社
- 定義：車検サービスを提供する事業者のうち、チェーン展開している企業
ただし、ディーラーは対象外とする
- 調査期間：2021/04/19～2021/04/26
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
条件：過去3年以内に普通乗用車または軽乗用車の車検を業者に依頼し、費用を把握している人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-vehicle-inspection/>

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 タイヤ専門店

- サンプル数：2,292人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：15社
- 定義：以下のすべての条件を満たすタイヤ専門店
1) 主に、乗用車用タイヤを専門的に取り扱い、販売をしている
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、カー用品店、ガソリンスタンド、自動車整備工場は対象外とする
- 調査期間：2021/04/19～2021/04/26
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 地域：全国
条件：過去3年以内に、タイヤ専門店の店舗で、新品タイヤを購入し、交換作業を行ってもらった人
ただし、ディーラー、カー用品店、ガソリンスタンド、自動車整備工場は対象外とする
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-tire-specialty-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193のランキング、延べ270万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

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



【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／辻