

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査
満足度の高い『車買取会社』ランキングを発表
【オートバックスカーズ】が2年ぶり2度目の総合1位
評価項目別「担当者の接客力」「査定」の2項目でも1位に



“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、『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（金）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。

■【オートバックスカーズ】が2年ぶり2度目の総合1位
評価項目別「担当者の接客力」「査定」の2項目でも1位に

【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）】が今年を含めた10回の調査のうち、2年ぶり2度目の総合1位を獲得しました。評価項目別では、「担当者の接客力」「査定」の2項目で1位となりました。

総合2位の【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）】は、評価項目別「売却手続き」「売却サポート」で1位に。また部門別では、車種別「国産車」「輸入車」、地域別「東北」「関東」の4項目でも1位となりました。

続いて、総合3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、評価項目別の「売却手続き」で【アップル】と並び同点1位と地域別「東海」で1位を獲得しております。

2021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	オートバックスカーズ	77.5
2位	アップル	77.4
3位	カーセブン	76.9
4位	ラビット	75.3
5位	ユーポス	75.2

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

～【オートバックスカーズ】について 実際の利用者コメント～

「初めての売却査定だったが、担当者が丁寧に説明してくれ、車の状態をちゃんと見て査定してくれた点良かった（40代・女性）」

「慣れ親しんだスタッフとのあいだで契約が結べたので最後まで安心できた点と、分からないことがあれば気楽に質問できた点良かった（30代・男性）」

「他の業者とは違い時間をかけてしっかりと車を見て査定してくれた。すごく丁寧だった。入金もとても早かったところが良かった（40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

評価項目別ランキング TOP3

売却手続き			担当者の接客力			査定		
1位	アップル	78.3	1位	オートバックスカーズ	77.6	1位	オートバックスカーズ	76.4
1位	カーセブン	78.3	2位	カーセブン	76.9	2位	アップル	75.8
3位	オートバックスカーズ	77.8	3位	アップル	76.8	3位	カーセブン	75.4
売却サポート								
1位	アップル	75.5						
2位	オートバックスカーズ	75.4						
3位	カーセブン	75.3	※上記順位以降はサイトにて掲載しております					

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東		
1位	ガリバー	71.8	1位	アップル	79.0	1位	アップル	78.0
2位	ティーバイティーガレージ	67.0	2位	カーセブン	75.9	2位	オートバックスカーズ	77.7
			3位	ガリバー	69.2	3位	カーセブン	77.1
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	ビッグモーター	71.4	1位	カーセブン	79.2	1位	トヨタ販売店	75.2
2位	ガリバー	69.3	2位	アップル	77.3	2位	ユーボス	75.1
			3位	ラビット	76.2	3位	JAC	74.8
中国・四国			九州・沖縄					
1位	ビッグモーター	73.2	1位	ユーボス	73.7			
2位	ガリバー	70.7	2位	ビッグモーター	72.5			
			3位	ガリバー	71.5	※上記順位以降はサイトにて掲載しております		

車種別ランキング TOP3

国産車			輸入車		
1位	アップル	77.7	1位	アップル	76.7
2位	オートバックスカーズ	77.6	2位	ユーボス	76.6
3位	カーセブン	77.1	3位	ガリバー	70.5

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社

- サンプル数：6,990人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：33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、メーカー系販売店も含む
- 調査期間：2021/04/26～2021/05/10、2020/05/07～2020/05/13、2019/06/12～2019/06/21
- 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、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182ランキング、延べ277万人が回答した“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/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease>



【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