

2022年 オリコン顧客満足度®調査

『中古車専門販売店』『メーカー系中古車販売店』ランキング発表
『中古車専門販売店』は【オートバックス・カーズ】が初の総合1位
『メーカー系中古車販売店』は【トヨタ販売店】が2年連続総合1位



“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、『中古車専門販売店』『メーカー系中古車販売店』についての満足度調査を実施し、2022年4月1日（金）14時にその結果を「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。



結果は、『中古車専門販売店』で【オートバックス・カーズ】が、『メーカー系中古車販売店』で【トヨタ販売店】が、それぞれ総合1位となりました。

※『中古車専門販売店』：中古車のメーカーや車種を限定していない

『メーカー系中古車販売店』：国産車メーカー系の販売店

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。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
中古車専門販売店 総合ランキング メーカー系中古車販売店 総合ランキング

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	74.4	1位	トヨタ販売店	76.4
2位	TAX	72.0	2位	ホンダ販売店	74.8
3位	カーセブン	68.7	3位	ダイハツ販売店	74.7
4位	ケーユー	68.6	3位	三菱販売店	74.7
5位	アップル	68.5	5位	日産販売店	74.3
6位	ビッグモーター	67.7	6位	マツダ販売店	73.8
7位	ネクステージ	67.1	7位	スバル販売店	73.5
8位	ガリバー	64.7	8位	スズキ販売店	73.2

※『中古車専門販売店』ランキング、『メーカー系中古車販売店』ランキングはともに8位までの成立・発表となります

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています

＜評価項目（8項目）＞「店の利用のしやすさ」「店の雰囲気・清潔さ」「中古車の充実さ」「中古車の品質」「担当者の接客力」「価格の納得感」「購入手続き」「アフターサービス」

＜部門（7項目）＞頻度別「初回購入」「乗り換え」

地域別「関東」「東海」「近畿」（中古車専門販売店のみ）

車種別「国産車」「輸入車」（中古車専門販売店のみ）

【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

■『中古車専門販売店』

【オートボックス・カーズ】が総合1位 全8項目でも1位獲得

過去4年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している全国の男女5,003人を対象に調査した、2回目の発表となる『中古車専門販売店』ランキング。

【オートボックス・カーズ（株式会社オートボックスセブン

本社：東京都江東区）】が、初の総合1位となりました。

また、全8項目「店の利用のしやすさ」「店の雰囲気・清潔さ」「中古車の充実さ」「中古車の品質」「担当者の接客力」「価格の納得感」「購入手続き」「アフターサービス」でも1位のほか、部門別の車種別「国産車」、頻度別「初回購入」でも1位となっております。

総合2位には【TAX（株式会社タックス本部 本社：東京都練馬区）】がランクイン。部門の頻度別「乗り換え」でも1位を獲得しています。

続いて総合3位には【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）】がランクインしています。

中古車専門販売店 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	-	オートボックス・カーズ	74.4
2位	高評※	TAX	72.0
3位	↓2位	カーセブン	68.7
4位	↓1位	ケーユー	68.6
5位	高評	アップル	68.5
6位	↓3位	ビッグモーター	67.7
7位	↓4位	ネクステージ	67.1
8位	↓5位	ガリバー	64.7

※8位までの成立・発表となります

※高評企業とは規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業です

中古車専門販売店 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			中古車の充実さ		
1位	オートボックス・カーズ	73.0	1位	オートボックス・カーズ	75.4	1位	オートボックス・カーズ	72.8
2位	TAX	70.7	2位	ネクステージ	73.6	2位	TAX	71.9
3位	ビッグモーター	69.1	3位	TAX	73.1	3位	ケーユー	71.5
			3位	ビッグモーター	73.1			
中古車の品質			担当者の接客力			価格の納得感		
1位	オートボックス・カーズ	73.5	1位	オートボックス・カーズ	74.6	1位	オートボックス・カーズ	73.9
2位	TAX	72.7	2位	TAX	72.9	2位	TAX	72.6
3位	ケーユー	70.2	3位	アップル	71.4	3位	アップル	70.3
購入手続き			アフターサービス					
1位	オートボックス・カーズ	75.3	1位	オートボックス・カーズ	72.1			
2位	TAX	74.6	2位	TAX	71.2			
3位	アップル	72.6	3位	ケーユー	68.4			

地域別ランキング TOP3

関東			東海			近畿		
1位	アップル	70.6	1位	ネクステージ	66.7	1位	ビッグモーター	70.6
2位	ケーユー	70.1	2位	ビッグモーター	65.6	2位	ネクステージ	68.5
3位	カーセブン	69.1	3位	ガリバー	64.7	3位	ガリバー	64.9

車種別ランキング TOP3

国産車			輸入車		
1位	オートボックス・カーズ	73.8	1位	ガリバー	65.1
2位	TAX	71.8	2位	LIBERALA	63.4
3位	アップル	68.8	-	-	-

※「輸入車」部門は2位までの成立・発表です

頻度別ランキング TOP3

初回購入			乗り換え		
1位	オートボックス・カーズ	74.8	1位	TAX	75.5
2位	カーセブン	68.2	2位	オートボックス・カーズ	74.0
2位	ラビット	68.2	3位	アップル	69.7

※上記順位以降はサイトにて掲載しています

■『メーカー系中古車販売店』

【トヨタ販売店】が2年連続総合1位 「中古車の品質」で特に高評価

過去4年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している全国の男女7,972人を対象に調査した、2回目の発表となる『メーカー系中古車販売店』ランキング。

【トヨタ販売店（トヨタ自動車株式会社 本社：愛知県豊田市）】が、2年連続総合1位となりました。

全8つの評価項目では、「店の雰囲気・清潔さ」「中古車の充実さ」「中古車の品質」の3項目で1位に。1位となった項目の中も特に、「中古車の品質」で78.1点と高評価を獲得しました。また、部門の頻度別「初回購入」「乗り換え」の2項目でも1位となっております。

総合2位には【ホンダ販売店（本田技研工業株式会社 本社：東京都港区）】がランクイン。

続いて総合3位は、同点で【ダイハツ販売店（ダイハツ工業株式会社 本社：大阪府池田市）】と【三菱販売店（三菱自動車工業株式会社 本社：東京都港区）】がランクインとなりました。

【三菱販売店】は、評価項目「店の利用のしやすさ」「担当者の接客力」「価格の納得感」「購入手続き」「アフターサービス」の5つで1位を獲得しています。

メーカー系中古車販売店 総合ランキング

順位	前回	サービス名	得点
1位	→1位	トヨタ販売店	76.4
2位	↑4位	ホンダ販売店	74.8
3位	→3位	ダイハツ販売店	74.7
3位	↓2位	三菱販売店	74.7
5位	→5位	日産販売店	74.3
6位	→6位	マツダ販売店	73.8
7位	→7位	スバル販売店	73.5
8位	→8位	スズキ販売店	73.2

※8位までの成立・発表となります

メーカー系中古車販売店 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			中古車の充実さ		
1位	三菱販売店	72.3	1位	トヨタ販売店	77.0	1位	トヨタ販売店	74.2
2位	トヨタ販売店	71.9	2位	ホンダ販売店	76.5	2位	ホンダ販売店	73.0
3位	日産販売店	71.0	3位	ダイハツ販売店	76.4	3位	ダイハツ販売店	72.7
						3位	日産販売店	72.7
中古車の品質			担当者の接客力			価格の納得感		
1位	トヨタ販売店	78.1	1位	三菱販売店	79.1	1位	三菱販売店	77.7
2位	三菱販売店	77.4	2位	トヨタ販売店	79.0	2位	トヨタ販売店	77.6
3位	スバル販売店	77.0	3位	ホンダ販売店	78.1	3位	ダイハツ販売店	76.7
3位	ホンダ販売店	77.0						
購入手続き			アフターサービス					
1位	三菱販売店	79.1	1位	三菱販売店	78.8			
2位	トヨタ販売店	78.9	2位	トヨタ販売店	78.6			
3位	ホンダ販売店	78.2	3位	ホンダ販売店	77.4			

頻度別ランキング TOP3

初回購入			乗り換え		
1位	トヨタ販売店	75.3	1位	トヨタ販売店	77.4
2位	ダイハツ販売店	74.3	2位	日産販売店	75.5
2位	ホンダ販売店	74.3	3位	ホンダ販売店	75.3
			3位	三菱販売店	75.3

※上記順位以降はサイトにて掲載しています

※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/辻

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 中古車専門販売店

- サンプル数：5,003人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：17社
- 定義：以下すべての条件を満たす中古車専門販売店
 - 1) 中古車のメーカーや車種を限定していない
 - 2) 実店舗で販売をしている
 - 3) 特定地域のみではなく、チェーン展開をしている
- 調査期間：2021/10/22～2021/11/10、2021/01/28～2021/02/04
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～75歳 地域：全国
条件：過去4年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している人
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car-sell/specialty/>

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 メーカー系中古車販売店

- サンプル数：7,972人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：9社
- 定義：以下すべての条件を満たすメーカー系の中古車販売店
 - 1) 国産車メーカー系の販売店
 - 2) 実店舗で販売をしている
 - 3) 特定地域のみではなく、チェーン展開をしている
- 調査期間：2021/10/22～2021/11/10、2021/01/28～2021/02/04
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～75歳 地域：全国
条件：過去4年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している人
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car-sell/manufacturer/>

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298万人が回答した“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。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：

「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：

Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ
(<https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>) のリンク設置をお願いいたします。

その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『中古車専門販売店』ランキング

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『メーカー系中古車販売店』ランキング

※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／辻