

報道関係者各位（送付枚数：計3枚）



## 2022年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『カー用品店』ランキング発表

**【ジェームス】が初の総合1位に 全9つの評価項目では「取付・交換作業」など6項目で1位**  
**《利用実態データ》“依頼した作業内容”は「消耗品関連」「タイヤ・ホイール関連」「車検・点検」が上位**

実際のサービス利用者を対象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（よみ：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 以下：オリコン）は、『カー用品店』についての満足度調査を実施し、2022年8月1日（月）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



2022年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

### カー用品店(n=5,329)

順位	サービス名	得点
1位	ジェームス	74.8
2位	オートボックス	74.7
3位	イエローハット	72.9

※3位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

#### 《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 カー用品店

■調査主体：株式会社oricon ME ■サンプル数：5,329人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：5社

■定義：以下のすべての条件を満たすカー用品店

- 1) 主に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 ※地域別は除く

ただし、ディーラーは対象外とする

■調査期間：2022/03/18～2022/03/31、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2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（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は187、延べ305万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年8月時点）

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。

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

## ■【ジェームス】が初の総合1位 全9つの評価項目では「取付・交換作業」など6項目で1位

今回が2021年に続き2度目の発表となる『カー用品店』の満足度調査。

対象企業は主にカー用品全般の商品を販売し、店舗で取付・交換作業の対応が可能で、かつチェーン展開をしている企業（ディーラーは対象外）です。

今回、総合ランキングにランクインしたのは3社でした。（ランクインの対象は、①有効回答者数が規定人数を超え、②総合得点が60点以上で、③他人に薦めたくないと感じた人の割合が基準値以下の企業となります）

### ■総合ランキング：【ジェームス】が74.8点を獲得し総合1位に

結果は、総合1位が

#### 【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）

総合2位は、

#### 【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）

総合3位は、

#### 【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）となりました。

得点差は、1位の【ジェームス】と2位の【オートボックス】が0.1点差、3位の【イエローハット】は2位【オートボックス】と1.8点差となっています。



2022年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

カー用品店(n=5,329)

順位	前回	サービス名	得点	前回得点
↑1位	2位	ジェームス	74.8	73.7
↓2位	1位	オートボックス	74.7	74.0
3位	3位	イエローハット	72.9	71.5

※3位までの成立・発表となります。  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

評価項目別・部門別ランキングの詳しい結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：<https://life.oricon.co.jp/rank-car-supplies-store/>

### ■評価項目別ランキング：【ジェームス】が6項目で1位に とくに「取付・交換作業」で高評価

ランキングを構成する、「店員の接客力」や「コストパフォーマンス」など全9つの評価項目別では、【ジェームス】が6項目で、【オートボックス】が3項目で1位になりました。1位を獲得した項目の中でとくに得点が高かったのは、【ジェームス】は「取付・交換作業」（77.9点）、【オートボックス】は「店の利用のしやすさ」（77.3点）でした。

昨年と比較すると、【ジェームス】は「取付・交換作業」（1.6点アップ）や「アフターサービス」（1.6点アップ）など複数の項目で高い得点の伸びを示しています。【オートボックス】も「店の利用のしやすさ」（1.0点アップ）など各項目で得点を伸ばしました。総合3位の【イエローハット】も、「取付・交換作業」（1.7点アップ）や「アフターサービス」（1.7点アップ）、「キャンペーンの充実さ」（1.6点アップ）と大きく得点を伸ばしており、今後の推移が注目されます。



2022年 オリコン顧客満足度®調査

『カー用品店』評価項目別ランキングと前回(2021年調査)得点

店の利用のしやすさ				店の雰囲気・清潔さ				商品の充実さ			
順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回
1位	オートボックス	77.3	76.3	1位	ジェームス	76.5	75.5	1位	オートボックス	75.3	74.7
2位	ジェームス	76.8	76.0	2位	オートボックス	75.6	74.5	2位	ジェームス	73.6	72.7
3位	イエローハット	76.7	75.1	3位	イエローハット	74.0	72.7	3位	イエローハット	72.9	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			
順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回
1位	オートボックス	74.0	73.2	1位	ジェームス	76.8	75.5	1位	ジェームス	74.0	72.7
2位	ジェームス	73.8	72.7	2位	オートボックス	76.2	75.0	2位	オートボックス	72.4	71.4
3位	イエローハット	72.4	71.2	3位	イエローハット	75.5	73.7	3位	イエローハット	71.3	69.7
取付・交換作業				アフターサービス				コストパフォーマンス			
順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回	順位	サービス名	今回	前回
1位	ジェームス	77.9	76.3	1位	ジェームス	74.1	72.5	1位	ジェームス	75.6	74.0
2位	オートボックス	77.4	76.0	2位	オートボックス	73.9	73.1	2位	オートボックス	75.2	74.1
3位	イエローハット	76.6	74.9	3位	イエローハット	73.1	71.4	3位	イエローハット	74.0	72.5

※3位までの成立・発表です  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

## ■部門・地域別ランキング：「関東」では【ジェームス】、「東海」「近畿」では【オートボックス】が1位

ランキングを構成する全3項目の部門・地域別ランキングを見てみると、「関東」では【ジェームス】が1位、「東海」「近畿」の2地域では【オートボックス】が1位を獲得しています。

なお、【オートアールズ（株式会社 オートアールズ 本社：埼玉県本庄市）】と【オートウェブ（株式会社オートウェブ 本社：千葉県千葉市）】の2社は、部門・地域別「関東」でランクインを果たし、同点3位の結果となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査  
『カー用品店』地域別ランキング

関東			東海			近畿		
1位	ジェームス	74.9	1位	オートボックス	75.0	1位	オートボックス	75.1
2位	オートボックス	74.8	2位	ジェームス	74.3	2位	イエローハット	72.5
3位	オートアールズ	74.2	3位	イエローハット	71.9			
3位	オートウェブ	74.2						
5位	イエローハット	72.5						

※上記順位までの成立・発表です  
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

## 《利用実態データ》“依頼した作業内容”“消耗品関連”“タイヤ関連”“車検・点検”が上位

今回、満足度調査に加えて利用実態の聴取も行いました。

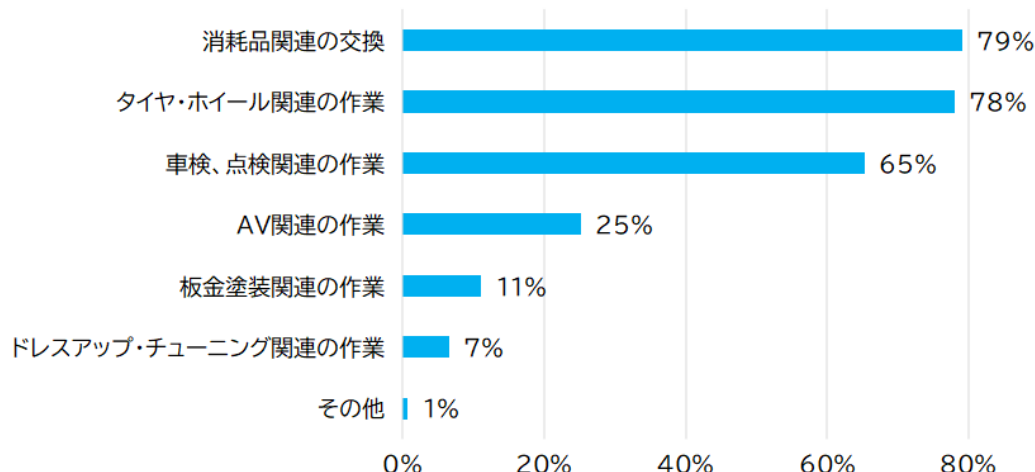
調査期間は2022年3月18日～2022年3月31日、対象者数は2,523人です。

“依頼した作業内容”を聴取した結果、「消耗品関連の交換」が79%と最も多くなりました。この“消耗品”にはオイル、バッテリー、ランプ、エアコンフィルター・ワイパーゴムなどが含まれます。

次いで、「タイヤ・ホイール関連の作業」が僅差の78%となっています。タイヤ・ホイール交換やパンク修理などの需要が高いことが分かります。

以降は、「車検、点検関連の作業」（65%）「AV関連の作業」（25%）と続き、車検や法定12ヶ月点検、ドライブレコーダー、カーナビの取付などのニーズがうかがえます。

依頼した作業内容(n=2,523 複数回答)



出典：2022年 オリコン顧客満足度®調査『カー用品店』利用実態データ

※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のリンク設置をお願いいたします。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 カー用品店 ランキング

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