



2022年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『車検』ランキング発表

【マツハ車検】が初の総合1位に「担当者の対応」などすべての評価項目でも1位を獲得

《利用実態データ》車検費用「5～10万円未満」が62%で最多

依頼した決め手「価格」「アクセスのよさ」「予約の取りやすさ」が上位「クレカ払いができるから」と挙げる人も20%

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、『車検』についての満足度調査を実施し、2022年8月1日（月）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 TOP10 車検(n=7,673)

順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	マツハ車検	77.8	6位	ENEOS Dr.Drive	75.5
2位	ホリデー車検	77.5	7位	車検のロータスクラブ	75.4
3位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	76.6	8位	車検のコバック	75.3
4位	ジェームスの車検	76.4	9位	アップル車検	75.1
5位	タイヤ館	76.0	9位	車検の速太郎	75.1

※上記以降の順位はサイトに掲載しております。
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 車検（2022年8月1日発表）

- 調査主体：株式会社 oricon ME ■ サンプル数：7,673人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：32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：2022/03/10～2022/03/18、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：以下すべての条件を満たす人
- 1) 過去4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たことがある人
 - 2) サービスの選定に関与し、サービスに関する支払い金額を把握している人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank-vehicle-inspection/

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が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

■【マツハ車検】が初の総合1位 「担当者の対応」などすべての評価項目でも1位を獲得

2021年に続き2度目の発表となる『車検』の満足度調査。対象企業は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（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19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：【マツハ車検】が77.8点を獲得し初の総合1位に

結果は、総合1位が

【マツハ車検（株式会社マツハ 本社：福岡県北九州市）】

総合2位は、

【ホリデー車検（株式会社ホリデー 本社：大阪府大阪市）】

総合3位は、

【らくらく安心車検（旧：シェル車検）

＜出光興産株式会社 本社：東京都千代田区＞】となりました。

得点差は、1位と2位が0.3点差、2位と3位が0.9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 TOP3
車検(n=7,673)

順位	前回	サービス名	得点
1位	-	マツハ車検	77.8
↓2位	1位	ホリデー車検	77.5
3位	高評※	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	76.6

※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。
※上記以降の順位はサイトに掲載していません。
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細な結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：<https://life.oricon.co.jp/rank-vehicle-inspection/>

今回総合1位を受賞した株式会社マツハの代表取締役社長 玉中 哲二さまより、受賞コメントを頂きました。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 車検 総合第1位

株式会社マツハ 代表取締役社長 玉中 哲二さま

この度、「顧客満足度 車検 総合1位」という大変光栄なご評価を全国のお客様から頂いたことは、マツハ車検創業時に掲げた目標が達成できたという喜びと共に心が引き締まる思いです。

私たちマツハ車検本部は、ご加盟頂いている全ての店舗がお客様満足度「地域一番店」となれるよう、DX化に特化した車検システムを20数年前から開発しておりました。

車検オペレーションはもちろん、「顧客満足度向上」、「スタッフ満足度向上」、「企業価値向上」の3者全ての向上に繋がるよう、人事評価・オンライン学習・経営分析・顧客フォローのシステムを加盟店様に提供し、その結果が顧客満足度 全国1位を達成できたと自負しております。

今回の受賞は、マツハ車検の根幹となる「マツハタッチ」をはじめ、全てのシステム開発を担う当社グループ会社の株式会社MIRAIの強力なサポートはもちろん、年間を通じて日々の車検業務に真摯な姿勢でお取り組み頂いている全国のマツハ車検加盟店スタッフの努力に対するお客様からの最大限の賛辞であると受け止めています。

今後とも「マツハ車検」をご愛顧頂けますよう宜しくお願い申し上げます。

マツハ車検



■評価項目別ランキング：【マツハ車検】が全8項目で1位 とくに「車検時間の正確さ」で高評価

ランキングを構成する、「予約のしやすさ」や「担当者の対応」など全8つの評価項目別では、【マツハ車検】が8項目すべてで1位となりました。とくに得点が高かったのは、「車検時間の正確さ」（82.5点）でした。また、2位と最も大きく差がついた項目は「店の雰囲気・清潔さ」で、点差は2.9点差でした。

そのほか、「店の利用のしやすさ」では【らくらく安心車検（旧：シェル車検）】が同点で1位を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
『車検』評価項目別ランキング TOP3

予約のしやすさ			店の利用のしやすさ		
1位	マツハ車検	78.2	1位	マツハ車検	78.9
2位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	77.8	1位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	78.9
3位	ホリデー車検	77.7	3位	ENEOS Dr.Drive	77.7
店の雰囲気・清潔さ			見積り対応		
1位	マツハ車検	79.1	1位	マツハ車検	79.8
2位	ジェームスの車検	76.2	2位	ホリデー車検	79.1
2位	タイヤ館	76.2	3位	ジェームスの車検	78.4
2位	ネクステージ安心格安車検	76.2	3位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	78.4
担当者の対応			車検時間の正確さ		
1位	マツハ車検	78.8	1位	マツハ車検	82.5
2位	ホリデー車検	78.6	2位	ホリデー車検	81.8
3位	車検のロータスクラブ	78.2	3位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	81.7
コストパフォーマンス			アフターサービス		
1位	マツハ車検	78.7	1位	マツハ車検	77.2
2位	ホリデー車検	78.4	2位	車検のロータスクラブ	77.0
3位	らくらく安心車検(旧:シェル車検)	77.7	3位	ホリデー車検	76.4

※上記以降の順位はサイトに掲載しております。
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：【車検のコバック】が3地域で、【ホリデー車検】【ENEOS Dr.Drive】は2地域で1位

ランキングを構成する全8項目の部門・地域別ランキングを見てみると、地域別「北海道」「中国・四国」では【ENEOS Dr.Drive（ENEOS株式会社 本社：東京都千代田区）】、「東北」「関東」では【ホリデー車検】、「甲信越・北陸」「近畿」「九州・沖縄」では【車検のコバック（株式会社コバック 本社：愛知県豊田市）】、「東海」では【車検の速太郎（株式会社 速太郎本部 本社：広島県広島市）】がそれぞれ1位を獲得しています。

なお、総合ランキングで1位を獲得した【マツハ車検】は、地域別では有効回答者数が規定に届かなかったため、ランク外となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
『車検』地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東		
1位	ENEOS Dr.Drive	79.7	1位	ホリデー車検	77.0	1位	ホリデー車検	79.2
2位	車検のコバック	77.6	2位	ENEOS Dr.Drive	76.7	2位	オートウェイブ車検	76.8
3位	オートボックスの車検	72.6	3位	イエローハット車検	76.5	3位	車検館	76.5
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	車検のコバック	74.5	1位	車検の速太郎	75.2	1位	車検のコバック	77.1
2位	オートボックスの車検	73.0	2位	車検のコバック	74.7	2位	オートボックスの車検	76.1
3位	イエローハット車検	71.7	3位	オートボックスの車検	74.0	3位	車検の速太郎	76.0
中国・四国			九州・沖縄					
1位	ENEOS Dr.Drive	77.1	1位	車検のコバック	76.9			
2位	イエローハット車検	75.3	2位	オートボックスの車検	76.0			
3位	車検の速太郎	74.4	3位	ENEOS Dr.Drive	75.2			

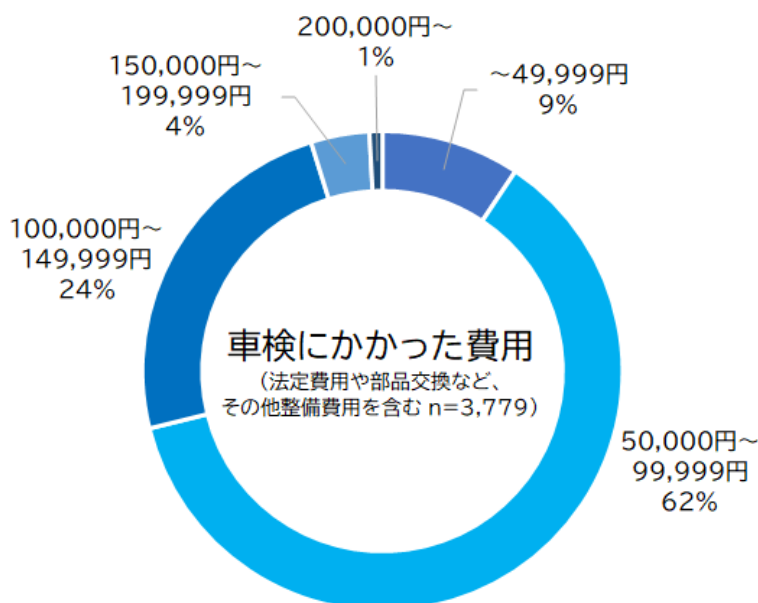
※上記以降の順位はサイトに掲載しております。
調査主体：株式会社oricon ME(2022年8月1日発表)

《利用実態データ》車検費用「5～10万円未満」が62%で最多 依頼した決め手は「価格」「アクセスのよさ」「予約の取りやすさ」が上位に

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10日～2022年3月18日、対象者数は3,779人です。

まず、“車検にかかった費用”を聴取した結果、「50,000円～99,999円」が62%と最も多くなりました。次いで、「100,000円～149,999円」が24%、「～49,999円」が9%と続いています。

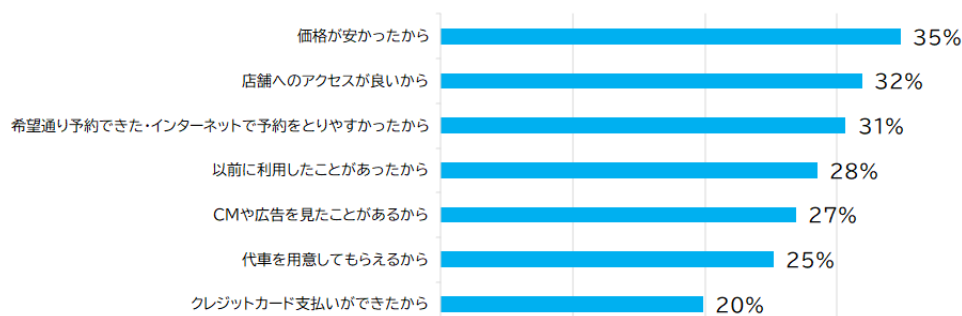


出典:2022年 オリコン顧客満足度®調査『車検』利用実態データ

次に、“その業者に依頼した決め手”を複数回答方式で聴取したところ、「価格が安かったから」(35%)、「店舗へのアクセスが良いから」(32%)、「希望通り予約できた・インターネットで予約を取りやすかったから」(31%)と続きました。また、「以前に利用したことがあったから」と答えた方も28%を占めています。

そのほか、「クレジットカード支払いができたから」が20%となっており、比較的まとまった金額が必要なサービスであるからこそ、決済手段が選択肢の一つになるのかもしれません。

利用した業者に依頼を決めた理由
(20%以上の回答を集めた上位7項目を抜粋 n=3,779 複数回答)



出典:2022年 オリコン顧客満足度®調査『車検』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。