

2023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

【オートバックス・カーズ】が3年連続総合1位獲得、初の全評価項目1位に

～評価項目別「担当者の接客力」では5年連続の1位に～

実際のサービス利用者のみを対象に、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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 通称：オリコン）は、『車買取会社』についての満足度調査を実施し、2023年10月2日（月）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。ランキングの結果は【オートバックス・カーズ】が、2021年から3年連続で総合1位の評価を獲得しました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査

『車買取会社』ランキング

回答者数：7,269人

評価項目（評価項目1位は紺色網掛け）

総合順位	前回	サービス名	総合得点	担当者の接客力	査定	売却手続き	売却サポート	他者推奨得点
1位	1位	オートバックス・カーズ	77.5	79.0	78.0	79.9	77.3	73.4
2位	2位	アップル	76.5	77.5	76.9	78.7	76.4	72.7
3位	3位	カーセブン	76.1	77.4	76.3	78.7	76.1	71.9
4位	4位	ユーボス	75.8	76.9	75.5	79.2	76.0	71.0
5位	5位	ラビット	75.7	77.1	75.8	78.5	75.7	71.2

上記順位以降はサイトにて掲載しております。

調査主体：株式会社oricon ME（2023年10月2日発表）

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。

他者推奨得点とは、当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した得点です。

《TOPICS》

■【オートバックス・カーズ】が3年連続総合1位獲得、初の全評価項目1位に
～評価項目別「担当者の接客力」では5年連続の1位に～

■【アップル】が車種別「輸入車」部門で5年連続の1位に

■【ユーボス】が地域別「近畿」部門で4度目の1位に

※オリコン顧客満足度調査では、掲載規約のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、特定企業のランクインの見送り、発表済みのランキングや特定の企業名を除外することがございます。詳細は本リリース4ページ目の記載内容をご参照ください。

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、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度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。また本調査は2012年の調査開始から今回で12回目の発表となります。

■【オートバックス・カーズ】が3年連続の総合1位獲得、初の全評価項目1位に ～評価項目別「担当者の接客力」では5年連続の1位に～

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全国の20～84歳を対象とし、7,269人の回答を得た『車買取会社』の満足度調査。対象企業は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（メーカー系販売店を含む）26社です。今回、総合ランキングにランクインしたのは14社でした。ランクインの条件は、①有効回答者数が規定人数を超え、②総合得点が60.0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。

今回は、総合得点77.5点を獲得した【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、2021年から3年連続、4度目（2019年、2021～2023年）の総合1位を獲得しました。また全4つの評価項目別ランキングでは、「担当者の接客力」が79.0点、「査定」が78.0点、「売却手続き」が79.9点、「売却サポート」が77.3点の評価となり、同サービスにとって初の全評価項目1位を獲得。これまでは2019年、2022年の全4項目中3項目での1位獲得が最多でした。

なお、各評価項目において「担当者の接客力」では2019年から5年連続、「査定（※1）」では2018年から6年連続、「売却手続き」では初、「売却サポート（※2）」では2年連続4度目（2018～2019年、2022～2023年）の1位をそれぞれ得ています。

（※1：2019年までは「見積もり・査定」、※2：2018年までは「サポートの充実さ」の名称でそれぞれ発表。）
また、部門別ランキングでは地域別「関東」部門で2019年以来3度目（2018年、2019年、2023年）、車種別「国産車」部門で2年連続3度目（2019年、2022～2023年）の1位をそれぞれ獲得しています。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
『車買取会社』ランキング

回答者数：7,269人

総合順位	前回	サービス名	総合得点
1位	1位	オートバックス・カーズ	77.5
2位	2位	アップル	76.5
3位	3位	カーセブン	76.1
4位	4位	ユーボス	75.8
5位	5位	ラビット	75.7
6位	6位	ホンダ販売店	75.1
7位	7位	トヨタ販売店	74.7
8位	9位	ダイハツ販売店	74.2
9位	8位	日産販売店	74.0
10位	11位	ネクステージ	73.6
11位	13位	スズキ販売店	73.2
12位	10位	カーチス	73.0
13位	12位	ガリバー	72.4
14位	14位	ティーバイティーガレージ	70.9

高評価企業

スバル販売店、マツダ販売店、カーネクスト

（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）

14位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2023年10月2日発表）

～【オートバックス・カーズ】について 利用者の声～

「車の査定自体が丁寧で、きちんと詳細に診て頂いた点が良かった（50代・男性）」
「想定以上の査定額を提示してくれたが、その根拠も説明して頂いた。2週間の猶予をもらい、しつこい催促もなかった（50代・男性）」
「査定の時間、各説明等分かりやすく、対応が丁寧だった（60代以上・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度®調査『車買取会社』

評価項目別ランキングTOP5

担当者の接客力

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	79.0
2位	アップル	77.5
3位	カーセブン	77.4
4位	ラビット	77.1
5位	ユーボス	76.9

査定

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	78.0
2位	アップル	76.9
3位	カーセブン	76.3
4位	ラビット	75.8
5位	ユーボス	75.5

売却手続き

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	79.9
2位	ユーボス	79.2
3位	アップル	78.7
3位	カーセブン	78.7
5位	ラビット	78.5

売却サポート

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	77.3
2位	アップル	76.4
3位	カーセブン	76.1
4位	ユーボス	76.0
5位	ラビット	75.7

上記順位以降はサイトに掲載しております。

調査主体：株式会社oricon ME（2023年10月2日発表）

■【アップル】が車種別「輸入車」部門で5年連続の1位に

総合2位にランクインした【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）】は今回、地域別「東海」で1位のほか、車種別「輸入車」部門において2019年から5年連続の1位を獲得しました。

つづいて総合3位には【カーセブン（株式会社 カーセブン デジフィールド 本社：東京都品川区）】がランクインしています。

～【アップル】について 利用者の声～

「担当者が極力査定額を付けるよう尽力してくれた。説明が分かりやすく安心して利用できた（40代・女性）」

「担当者の対応が親切で買取価格も高かった（50代・男性）」

「車に修理歴があってもほぼ相場で買取してくれた。

部品だけでも買取に意味があることを説明してくれた（50代・男性）」

～【カーセブン】について 利用者の声～

「その場で査定してくれ、決めるのに1日待ってくれたことがよかったです。

しつこい勧誘もされず、売却後も最寄り駅まで送ってくれました（30代・女性）」

「15年落ちで13万キロ走った車に対して、状態をきちんと確認して、思わぬ査定額を出してもらえた。

また、名義変更の連絡も書類でいただき、大変丁寧な対応だった（60代以上・男性）」

■【ユーボス】が地域別「近畿」部門で4度目の1位に

総合4位にランクインした【ユーボス（株式会社ユーボス 本社：大阪府大阪市）】は、地域別「近畿」部門で2019年以来4年ぶり4度目（2014-2015年、2018年、2019年、2023年）の1位を獲得しています。

～【ユーボス】について 利用者の声～

「希望額に近い価格で売却できた。事務手続き・書類などが簡単だった（50代・男性）」

「丁寧に説明してくれた。車に手を加えた部分を評価してくれた（50代・男性）」

「車をていねいに管理してきたことをわかってきて希望価格で買い取りしてくれたことが良かった（60代以上・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査『車買取会社』部門別ランキング

地域別

関東			東海			近畿		
順位	サービス名	得点	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	77.4	1位	アップル	75.8	1位	ユーボス	75.4
2位	カーセブン	77.2	2位	ネクステージ	73.8	2位	トヨタ販売店	74.8
3位	アップル	77.0	3位	トヨタ販売店	73.7	3位	ネクステージ	73.8
4位	トヨタ販売店	75.6	4位	ラビット	73.3	4位	ガリバー	73.5
5位	ラビット	75.2	5位	ガリバー	73.0			

上記順位以降はサイトに掲載しております。

5位までの成立・発表となります。

4位までの成立・発表となります。

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査『車買取会社』部門別ランキング

車種別

国産車			輸入車		
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	77.9	1位	アップル	75.8
2位	アップル	76.7	2位	ネクステージ	74.0
3位	カーセブン	76.5	3位	ガリバー	70.7
4位	ラビット	75.8			
5位	ユーボス	75.6			

上記順位以降はサイトに掲載しております。

3位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME(2023年10月2日発表)

オリコン顧客満足度調査では、以下に掲げる条項のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、ランキング発表や特定企業のランクインの見送り、発表済みのランキングや特定の企業名を除外することがあります。

下記に掲げる各項のいずれかに該当し、社会通念上、利用者等に対して推奨することが不適当であると認められる場合。

- ・複数の消費者に当該企業の製品又はサービスによる直接的な不利益が発生していると認められるとき
- ・当該企業の製品又はサービスに関し、組織的に違法行為を行ったことが認められるとき
- ・当該企業の製品又はサービスについて、監督官庁等が消費者に対する注意喚起を行い、又は当該特定事業者に対し是正その他の行政指導又は行政処分等を行ったとき

(弊社掲載規約より抜粋 <https://cs.oricon.co.jp/rules/index.html>)

その他自動車サービス関連ランキングはこちらをご参照ください。

- ・車検 <https://life.oricon.co.jp/rank-vehicle-inspection/>
- ・中古車専門販売店 <https://life.oricon.co.jp/rank-used-car-sell/specialty/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社

- 発表日：2023/10/2 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査形態：インターネット調査
- 調査対象者数：7,269人 ■規定人数：100人以上
- 調査企業数：26社<①アップル ②オートバックス・カーズ&オートバックス・カーズ買取専門店 ③オートベル ④カーセブン ⑤カーチス ⑥カーネクスト ⑦COW-COW (カウ・カウ) ⑧ガリバー ⑨くるなび ⑩ケーユー ⑪シーボーイ ⑫JAC (神戸、東灘、寝屋川、北大阪、京都南、京都) ⑬スズキ自販&スズキ販売店 ⑭スバル販売店 ⑮ダイハツ販売店 ⑯ティーバイティーガレージ ⑰トヨタカローラ&トヨタ販売店&トヨタモビリティ&トヨペット&ネットヨタ ⑱日産自動車&日産販売店&日産プリンス ⑲ネクステージ ⑳ビッグモーター ㉑Honda Cars (ホンダカーズ) &ホンダ販売店 ㉒マツダ販売店 ㉓三菱販売店 ㉔ユーボス ㉕ラビット ㉖LIBERALA> ※五十音順
- 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：2023/6/12~2023/6/16、2022/5/17~2022/5/27、2021/4/26~2021/5/10
- 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ランキングは、データクリーニング（回収したデータから不正回答や異常値を排除）および調査対象者条件から外れた回答を除外した上で作成しています。

※「総合ランキング」、「評価項目別」、部門の「業態別」においては有効回答者数が規定人数を満たした企業のみ、その他の部門においては有効回答者数が規定人数の半数以上の企業がランクイン対象となります。

※総合得点が60.0点以上で、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がランクイン対象となります。

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®」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。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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。

- ▶「事業紹介ムービー」： <https://youtu.be/KKQwPGskia4>
- ▶「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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®ランキング 広報窓口