

2024年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『中古車販売店』ランキング
【オートバックス・カーズ】が3年連続の総合1位

「店の利用のしやすさ」「中古車の品質」「担当者の接客力」など全8項目もすべて3年連続1位に

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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『中古車販売店』の満足度調査を実施し、2024年4月1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下記の通りとなりました。



《TOPICS》

『中古車販売店』2021年以来4度目の発表

■【オートバックス・カーズ】が3年連続の総合1位

「店の利用のしやすさ」「中古車の品質」
「担当者の接客力」など
全8つの評価項目もすべて3年連続1位に

■【アップル】が地域別「関東」部門、
ボディタイプ別「軽自動車」の2部門で1位■【ネクステージ】が地域別
「北海道」「東海」「近畿」部門の3地域で1位

2024年 オリコン顧客満足度®調査
中古車販売店
(回答者数:5,150名)

順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	72.8
2位	TAX	71.2
3位	アップル	69.6
4位	カーセブン	69.4
5位	ラビット	68.8

※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(2024年4月1日発表)

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、ランキングを発表しています。

〈ランキング構成〉

- 総合 ■ 評価項目別（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」
- 部門別（全3部門）
 - ・ボディタイプ別「コンパクト・ハッチバック」「SUV・クロスオーバー」「ミニバン」「軽自動車」
 - ・車種別「国産車」「輸入車・外車」
 - ・地域別「北海道」「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」

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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

『中古車販売店』

■【オートバックス・カーズ】が3年連続の総合1位

「店の利用のしやすさ」「中古車の品質」「担当者の接客力」など全8項目でも3年連続1位に

特定のメーカーや車種に限定せず、実店舗にて販売活動を行い、特定地域に限らずチェーン展開を行っている中古車販売店15社を調査対象とし、過去5年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入したことのある18～75歳までの5,150人が回答した調査結果をもとに集計した『中古車販売店』ランキング。

総合1位は、【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、2022年から3年連続の総合1位となりました。「店の雰囲気・清潔さ」「担当者の接客力」など全8つの評価項目別ランキングでは、総合と同様、【オートバックス・カーズ】にとって3年連続となる全評価項目1位を記録。なかでも、“立地・アクセスの良さ”などを評価した「店の利用のしやすさ」は、前回72.9点から0.5pt上昇の73.4点、また、“中古車の品質のわかりやすさ”などを評価した「中古車の品質」では、前回73.0点から0.4pt上昇の73.4点となり、前回は上回る評価を得ています。また、車種別「国産車」部門でも3年連続1位の評価を得ています。

2024年 オリコン顧客満足度®調査
中古車販売店
(回答者数: 5,150名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	1位	オートバックス・カーズ	72.8
2位	2位	TAX	71.2
↑ 3位	5位	アップル	69.6
↓ 4位	3位	カーセブン	69.4
↑ 5位	6位	ラビット	68.8
↓ 6位	4位	ケーユー	68.1
7位	7位	ネクステージ	67.3
8位	8位	ガリバー	67.2

※『中古車販売店』は8位までの成立・発表となります
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年4月1日発表)

～【オートバックス・カーズ】利用者のクチコミ～

「担当者の方が小学生の娘にちょっとしたプレゼントをご用意くださっていた。整備工場の方も挨拶してくださり、気持ちの良い接客だった（40代・女性）」
「過度な勧誘がなく利用者を一番に考慮して購入のアドバイスをしてくれた（30代・女性）」
「サービスが良く、スタッフの対応が親切丁寧でよい、車の品質も良かった（40代・男性）」

■【アップル】が地域別「関東」部門、ボディタイプ別「軽自動車」の2部門で 1 位

総合2位にランクインしたのは、【TAX（株式会社タックス本部 本社：東京都練馬区）】。2022年から3年連続で総合2位と継続して高い評価を得ているほか、地域別「九州・沖縄」部門において2年連続1位となりました。つづいて総合3位には、【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）】がランクイン。前回の総合5位から順位を上げ、初のTOP3入りとなりました。評価項目別では「中古車の充実さ」での同点を除く7項目で前回得点を上回ったほか、地域別「関東」部門において2度目（2022年、2024年）の1位、ボディタイプ別「軽自動車」部門では初の1位を獲得しています。

～【TAX】利用者のクチコミ～

「車がきれい。車検があと5ヶ月の車を購入するにあたって、車検が基本料金で終わるようにしっかりメンテナンスして引き渡すと言われ、その通りになったのが良かった（60代以上・男性）」
「営業の方も整備の方も親切で丁寧。分かりやすく説明してくださる。急な相談も快く引き受けてくれます（50代・女性）」
「在庫が豊富で、しっかりと整備されている（40代・男性）」

～【アップル】利用者のクチコミ～

「ネットで車を見つけて訪問して、ネットの情報通りの車だった。誇大広告をしていない（40代・女性）」
「社員一同、電話対応や接遇の教育が行き届いていると訪問するたび思っております（60代以上・男性）」
「系列店が豊富で、販売店以外でも各種サポートが気楽に受けられるのも良かった（50代・男性）」

■【ネクステージ】が地域別「北海道」「東海」「近畿」部門の3地域で1位

地域別ランキングでは、総合7位にランクインした【ネクステージ（株式会社ネクステージ 本社：愛知県名古屋市）】が、「北海道」「東海」「近畿」部門の3地域において1位を獲得しました。なかでも、「東海」では2022年から3年連続の1位となりました。

～【ネクステージ】利用者のクチコミ～

「キッズスペースがしっかりしているので、小さい子供を連れて行くことにストレスを感じない。また、店内が広い空間なので多少騒いでも気にならないのが良かった（30代・女性）」

「台数が多いのでたくさん見比べることができた。キッズスペースが充実していて、子供を連れて行っても飽きずにいられたので助かりました（40代・女性）」

「良いと思った車が九州にあったが京都まで運んでもらった。保証が2年付いていたし、オイル交換や点検も2年の間に6回もしてもらった点も良かった（50代・男性）」

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店 評価項目別ランキング

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		
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	順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	73.4	1位	オートバックス・カーズ	75.1	1位	オートバックス・カーズ	72.6	1位	オートバックス・カーズ	73.4
2位	TAX	70.2	2位	TAX	72.9	2位	TAX	71.2	2位	TAX	71.9
3位	アップル	69.2	3位	ネクステージ	72.4	3位	ケーユー	69.6	3位	アップル	70.3
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		
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	順位	サービス名	得点
1位	オートバックス・カーズ	74.2	1位	オートバックス・カーズ	73.1	1位	オートバックス・カーズ	74.2	1位	オートバックス・カーズ	71.2
2位	TAX	72.6	2位	TAX	71.7	2位	TAX	73.6	2位	TAX	70.5
3位	アップル	71.8	3位	アップル	70.9	3位	アップル	72.4	3位	アップル	68.0

※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(2024年4月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店 ボディタイプ別ランキング

コンパクト・ハッチバック			SUV・クロスカントリー			ミニバン			軽自動車		
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	順位	サービス名	得点
1位	ガリバー	67.6	1位	ガリバー	68.0	1位	ガリバー	67.2	1位	アップル	69.6
2位	ネクステージ	65.0	2位	ネクステージ	66.2	2位	ネクステージ	66.3	2位	カーセブン	69.0
									3位	ケーユー	68.5

※「コンパクト・ハッチバック」「SUV・クロスカントリー」「ミニバン」は2位までの成立・発表となります

※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(2024年4月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店 車種別ランキング

国産車			輸入車・外車		
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	72.7	1位	UNIVERSE	68.2
2位	TAX	71.5	2位	ガリバー	65.5
3位	ONIX	71.2	3位	LIBERALA	64.6

※「国産車」の上記順位以降はサイトに掲載しております

※「輸入車・外車」は3位までの成立・発表となります

調査主体：株式会社oricon ME(2024年4月1日発表)

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店 地域別ランキング

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
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	順位	サービス名	得点
1位	ネクステージ	68.5	1位	ケーユー	69.5	1位	アップル	72.4	1位	ガリバー	66.7
2位	ガリバー	66.4	2位	カーセブン	67.2	2位	ONIX	71.6	2位	ネクステージ	65.9
			3位	ネクステージ	65.9	3位	カーセブン	70.9			

※「北海道」は2位までの成立・発表となります

※上記順位以降はサイトに掲載しております

※上記順位以降はサイトに掲載しております

※「甲信越・北陸」は2位までの成立・発表となります

東海			近畿			九州・沖縄		
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	ネクステージ	67.3	1位	ネクステージ	66.6	1位	TAX	73.3
2位	アップル	66.2	2位	ガリバー	66.1	2位	ガリバー	68.9
3位	ガリバー	66.1				3位	ネクステージ	68.6

※「東海」は3位までの成立・発表となります

※「近畿」は2位までの成立・発表となります

※「九州・沖縄」は3位までの成立・発表となります

調査主体：株式会社oricon ME(2024年4月1日発表)

《調査概要》

2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店

■ランキング発表日：2024/04/01 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査方法：インターネット調査

■サンプル数：5,150人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：15社

■定義：以下すべての条件を満たす中古車販売店

- 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：2023/12/14～2023/12/25、2022/10/27～2022/11/11、2021/10/22～2021/11/10

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～75歳 地域：全国

条件：過去5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/>

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」「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。

▶「オリコン顧客満足度® 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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口