

## 2024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

【オートボックス・カーズ】が4年連続の総合1位&2年連続の全評価項目1位に

メーカー系では【ホンダ販売店】が3年連続で最も高い評価に

＜初発表＞形態別、経験別、主要都市別ランキング

【アップル】が「持ち込み買取」、「初めての買取店」、主要都市別3都市で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 略称：オリコン）は、『車買取会社』についての満足度調査を実施し、2024年10月1日（火）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【オートボックス・カーズ】が、2021年から4年連続で総合1位の評価を獲得しました。



### 《TOPICS》

『車買取会社』 <2012年以来、13回目の発表>

■【オートボックス・カーズ】が4年連続の総合1位&2年連続の全評価項目1位に

「担当者の接客力」は6年連続1位（2019～2024年）

「査定」は7年連続1位（2018～2024年）

「売却手続き」は2年連続1位（2023～2024年）

「売却サポート」は3年連続5度目の1位

（2018～2019年、2022～2024年）

■メーカー系では【ホンダ販売店】が3年連続で最も高い評価に

＜初発表＞形態別、経験別、主要都市別ランキング

■【アップル】が形態別「持ち込み買取」部門、

経験別「初めての買取店」部門1位に

主要都市別「埼玉県」「千葉県」「愛知県」の3都市で1位に

■【ネクステージ】が形態別「出張買取」部門で1位に



2024年 オリコン顧客満足度®調査  
車買取会社（回答者数：6,047名）

| 順位 | サービス名       | 得点   |
|----|-------------|------|
| 1位 | オートボックス・カーズ | 77.5 |
| 2位 | アップル        | 77.2 |
| 3位 | カーセブン       | 76.2 |
| 4位 | ラビット        | 76.1 |
| 5位 | ユーポス        | 75.8 |

※上記順位以降はサイトに掲載していません。  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年10月1日発表)

### 〈ランキング構成〉

■総合 ■評価項目別（全4項目）「担当者の接客力」「査定」「売却手続き」「売却サポート」

■部門別 車種別「国産車」「輸入車」、＜初発表＞形態別「持ち込み買取」「出張買取」、＜初発表＞経験別「初めての買取店」

地域別「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」

＜初発表＞主要都市別「北海道」「埼玉県」「千葉県」「東京都」「神奈川県」「愛知県」「大阪府」

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。

【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

## ■【オートバックス・カーズ】が4年連続の総合1位&2年連続の全評価項目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がある、全国の20～84歳までの6,047人の回答をもとに集計した『車買取会社』の満足度調査。

2012年以来、13回目の発表となる今回は、【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、2021年から4年連続、通算5度目（2019年、2021～2024年）の総合1位を獲得しました。また、「担当者の接客力」「査定」「売却手続き」「売却サポート」で構成された全4つの評価項目別ランキングでは、前回到続いて2年連続で全評価項目1位を獲得しました。それぞれの評価項目では「担当者の接客力」で2019年から6年連続、「査定」※1では2018年から7年連続、「売却手続き」では2年連続、そして「売却サポート」※2では3年連続5度目（2018～2019年、2022～2024年）の1位に。各項目で1位の評価を継続しています。

（※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。）

2024年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング  
車買取会社（回答者数：6,047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 | 77.5 |
| 2位    | 2位  | アップル        | 77.2 |
| 3位    | 3位  | カーセブン       | 76.2 |
| ↑ 4位  | 5位  | ラビット        | 76.1 |
| ↓ 5位  | 4位  | ユーボス        | 75.8 |
| 6位    | 6位  | ホンダ販売店      | 75.2 |
| ↑ 7位  | 9位  | 日産販売店       | 75.0 |
| ↓ 8位  | 7位  | トヨタ販売店      | 74.4 |
| ↑ 9位  | 10位 | ネクステージ      | 74.0 |
| ↑ 10位 | 11位 | スズキ販売店      | 73.8 |
| ↑ 11位 | 12位 | カーチス        | 73.4 |
| ↑ 12位 | 13位 | ガリバー        | 72.9 |
| 13位   | 高評* | カーネクスト      | 71.7 |

※13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。  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年10月1日発表)

部門別ランキングでは、車種別「国産車」部門において3年連続4度目（2019年、2022～2024年）の1位となったほか、今回より初発表の主要都市別ランキング（※）の「東京都」でも1位の評価を得ています。（※回答者が車を売った店舗所在地で区分し、都市ごとに集計したランキング）

### ～【オートバックス・カーズ】利用者のクチコミ～

- 「担当者の方がとても丁寧に対応してくれたのが印象的だった（30代・女性）」
- 「オートバックスなのでカーナビ等の備品サービスも一緒に行ってもらえた点もプラスだった（40代・男性）」
- 「査定の時に見積額を書面してくれた。複数の合い見積りを取ったので査定の時と買取の時期が6ヶ月離れていたが査定額と同じにしてくれた（60代以上・男性）」

### 2024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

| 担当者の接客力 |             |      | 査定 |             |      | 売却手続き |             |      | 売却サポート |             |      |
|---------|-------------|------|----|-------------|------|-------|-------------|------|--------|-------------|------|
| 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 | 78.7 | 1位 | オートバックス・カーズ | 78.1 | 1位    | オートバックス・カーズ | 79.3 | 1位     | オートバックス・カーズ | 77.4 |
| 2位      | アップル        | 78.4 | 2位 | アップル        | 77.8 | 2位    | アップル        | 79.1 | 2位     | アップル        | 77.0 |
| 3位      | カーセブン       | 77.5 | 3位 | カーセブン       | 76.8 | 3位    | ユーボス        | 78.9 | 3位     | カーセブン       | 76.4 |
| 3位      | ラビット        | 77.5 |    |             |      |       |             |      |        |             |      |

※上記順位以降はサイトに掲載していません。  
調査主体：株式会社oricon ME(2024年10月1日発表)

## ■メーカー系では【ホンダ販売店】が3年連続で最も高い評価に

なお、総合6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。メーカー系販売店のなかでは2022年から3年連続で最も高い評価を継続して得ています。

### ～【ホンダ販売店】利用者のクチコミ～

- 「ホンダ以外の車でも関係なく接してもらったことが良かった（40代・男性）」
- 「車検満了が近かったので、持って行って助かった（50代・男性）」
- 「予想価格よりかなり上乗せしていただいたので、10点満点で満足している（60代以上・男性）」
- 「怪しい中古車業者に売るより安心だった（60代以上・女性）」

## 2024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

| 順位 | サービス名       | 得点   |
|----|-------------|------|
| 1位 | オートバックス・カーズ | 77.7 |
| 2位 | アップル        | 77.6 |
| 3位 | カーセブン       | 76.7 |

#### 輸入車

| 順位 | サービス名  | 得点   |
|----|--------|------|
| 1位 | ネクステージ | 74.6 |
| 2位 | アップル   | 74.0 |
| 3位 | ガリバー   | 70.2 |

※「輸入車」は3位までの成立・発表となります。

### 形態別 <初発表>

#### 持ち込み買取

| 順位 | サービス名  | 得点   |
|----|--------|------|
| 1位 | アップル   | 78.7 |
| 2位 | カーセブン  | 75.5 |
| 3位 | トヨタ販売店 | 75.3 |

#### 出張買取

| 順位 | サービス名  | 得点   |
|----|--------|------|
| 1位 | ネクステージ | 76.0 |
| 2位 | ガリバー   | 72.0 |

※「出張買取」は2位までの成立・発表となります。

### 経験別 <初発表>

#### 初めての買取店

| 順位 | サービス名       | 得点   |
|----|-------------|------|
| 1位 | アップル        | 76.7 |
| 2位 | オートバックス・カーズ | 76.3 |
| 3位 | カーセブン       | 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(2024年10月1日発表)

## ■【アップル】が「持ち込み買取」、「初めての買取店」、主要都市別3都市で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、全4つの評価項目全てで2位の評価を得ているほか、今回から初発表の形態別「持ち込み買取」部門※1と、経験別「初めての買取店」部門※2において1位を獲得しました。

（※1） 査定、車の引き取りの両方で店舗に車を持ち込んで売却した利用者を対象とした部門

（※2） 車買取専門業者／中古車販売店に初めて車を売却した利用者を対象とした部門

地域別ランキングでは「関東」「東海」の2地域、また主要都市別ランキングでは「埼玉県」「千葉県」「愛知県」の3都市において1位を獲得しました。（地域別・主要都市別ランキングについては後半に詳細を記載しています。）

### ～【アップル】利用者のクチコミ～

「希望価格に近い金額で買い取ってもらった。他社は適当な営業をされたがアップルの方は経験も知識も豊富で丁寧だった（20代・女性）」

「とにかく迅速。査定している間に別の方が説明してくれるので、時間がかからない（60代以上・男性）」

「車を引き渡した後、30分以上かかる自宅まで送ってくれた（60代以上・男性）」

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。評価項目別「担当者の接客力」「査定」「売却サポート」の3項目においてTOP3入りしているほか、主要都市別ランキングの「北海道」において1位を獲得しています。

総合4位には、前回総合5位から順位を上げた【ラビット（株式会社ラビット・カーネットワーク 本社：東京都江戸川区）】がランクイン。評価項目別「担当者の接客力」において、同点で3位の評価を得ています。

つづいて総合5位にランクインしたのは【ユーポス（株式会社ユーポス 本社：大阪府大阪市）】。評価項目別「売却手続き」において3位の評価を得ているほか、地域別ランキングの「近畿」、「九州・沖縄」で1位となりました。

（地域別ランキングについては後半に詳細を記載しています。）

### ～【カーセブン】利用者のクチコミ～

「初めてで緊張していましたが、担当の方が気さくに話してくださり、スムーズに進めることができた（40代・女性）」

「減額査定は一切行わないことを明言してもらい安心して手放すことができた（40代・男性）」

「代金の振り込みや名義変更終了のお知らせも素早く対応してくれた（50代・女性）」

### ～【ラビット】利用者のクチコミ～

「査定価格の理由を他社との比較も含めて説明してくれて非常に納得できた。それに伴い信頼できた（30代・女性）」  
 「査定時間が早く待ち時間が少なくその都度丁寧な説明でわかりやすかった。査定額は想像以上の金額を出してもらえて満足した（50代・男性）」

### ～【ユーポス】利用者のクチコミ～

「他社と違い、査定金額の変更が無く、こちらからの質問にも直ぐに連絡があった（40代・男性）」  
 「査定金額が他の店より高かった。売った車の売却先を知らせてくれた（60代以上・女性）」

## ■【ネクステージ】が形態別「出張買取」部門で1位に

総合9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：愛知県名古屋市中区）】は、査定、車の引き取りの両方で出張を申し込み売却した利用者を対象とした形態別「出張買取」部門で1位を獲得しました。また、車種別「輸入車」部門では前回2位から順位を上げ、初の1位を獲得したほか、地域別「東北」、主要都市別「大阪府」において、それぞれ1位を得ています。

### ～【ネクステージ】利用者のクチコミ～

「他社にも見積りを依頼していたので、他社の見積り確認後に商談したいと伝えたとこ、こちらの都合を考慮してくれた。強引なところがなく好感が持てた（50代・男性）」  
 「査定額が一番高額だったこと、自宅まで出張査定していただいたことが良かったです（60代以上・男性）」

## 地域別ランキング

回答者が車を売った店舗所在地で区分集計した地域別ランキング。「東北」では【ネクステージ】、「関東」「東海」の2地域では【アップル】が1位を獲得しました。【アップル】にとって「関東」での1位獲得は通算7度目（2014-2015、2015、2016、2020、2021、2022、2024年）、「東海」では2年連続で1位の評価を得ています。

「甲信越・北陸」では【ガリバー（株式会社IDOM 本社：東京都千代田区）】、「中国・四国」では【トヨタ販売店（トヨタ自動車株式会社 本社：愛知県豊田市）】、「近畿」「九州・沖縄」の2地域では【ユーポス】が1位に。【ユーポス】にとって、「近畿」では通算5度目（2014-2015、2018、2019、2023、2024年）、「九州・沖縄」では通算3度目（2020、2021、2024年）の1位獲得となりました。

また、【ネクステージ】が6地域、【ガリバー】が5地域でそれぞれTOP3入りし、多くの地域で評価を得ています。

2024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

| 東北                     |        |      | 関東                         |             |      | 甲信越・北陸   |        |      | 東海 |        |      |
|------------------------|--------|------|----------------------------|-------------|------|--|--------|------|----|--------|------|
| 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 | 73.2 | 1位                         | アップル        | 77.3 | 1位   | ガリバー   | 72.3 | 1位 | アップル   | 76.8 |
| 2位                     | ガリバー   | 72.8 | 2位                         | オートバックス・カーズ | 77.2 | 2位   | ネクステージ | 71.8 | 2位 | ネクステージ | 74.0 |
|                        |        |      | 3位                         | カーセブン       | 76.6 |  |        |      | 3位 | ラビット   | 73.8 |
| ※『東北』は2位までの成立・発表となります。 |        |      | ※『甲信越・北陸』は2位までの成立・発表となります。 |             |      |  |        |      |    |        |      |
| 近畿                     |        |      | 中国・四国                      |             |      | 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                     | ユーポス   | 75.5 | 1位                         | トヨタ販売店      | 75.3 | 1位   | ユーポス   | 75.9 |    |        |      |
| 2位                     | トヨタ販売店 | 74.7 | 2位                         | ネクステージ      | 74.0 | 2位   | ネクステージ | 75.7 |    |        |      |
| 3位                     | ガリバー   | 73.8 | 3位                         | ガリバー        | 72.9 | 3位   | ガリバー   | 73.5 |    |        |      |
| 3位                     | ネクステージ | 73.8 | ※『中国・四国』は3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。<br>※上記順位以降はサイトに掲載していません。<br>調査主体：株式会社oricon ME(2024年10月1日発表) |        |      |    |        |      |

## 主要都市別ランキング <初発表>

今回より初発表となる、回答者が車を売った店舗所在地で区分し、都市ごとに集計した主要都市別ランキング。「北海道」では【カーセブン】、「埼玉県」「千葉県」「愛知県」の3都市では総合2位の【アップル】、「東京都」では総合1位の【オートバックス・カーズ】、「神奈川県」では【トヨタ販売店】、「大阪府」では【ネクステージ】がそれぞれ1位の評価を得ています。

また、【ガリバー】が「北海道」「埼玉県」「千葉県」「神奈川県」「愛知県」の5都市で最多TOP3入りし、多くの都市で評価を得ています。次いで【ネクステージ】が4都市（「千葉県」「神奈川県」「愛知県」「大阪府」）、【トヨタ販売店】が3都市（「東京都」「神奈川県」「大阪府」）と続き、各都市でTOP3入りし評価を得ています。

2024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  
主要都市別 <初発表>

| 北海道                                     |        |      | 埼玉県                                    |        |      | 千葉県  |        |      | 東京都                                    |             |      |
|---|--------|------|--|--------|------|--|--------|------|--|-------------|------|
| 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                                      | カーセブン  | 77.1 | 1位                                     | アップル   | 79.4 | 1位   | アップル   | 79.2 | 1位                                     | オートバックス・カーズ | 78.2 |
| 2位                                      | ガリバー   | 71.3 | 2位                                     | ガリバー   | 72.8 | 2位   | ネクステージ | 75.6 | 2位                                     | トヨタ販売店      | 77.0 |
| <small>※「北海道」は2位までの成立・発表となります。</small>  |        |      | <small>※「埼玉県」は2位までの成立・発表となります。</small> |        |      | <small>※「千葉県」は3位までの成立・発表となります。</small>                               |        |      | <small>※「東京都」は3位までの成立・発表となります。</small> |             |      |
| 神奈川県                                    |        |      | 愛知県                                    |        |      | 大阪府  |        |      |  |             |      |
| 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                                      | トヨタ販売店 | 72.9 | 1位                                     | アップル   | 76.6 | 1位   | ネクステージ | 73.5 |  |             |      |
| 2位                                      | ガリバー   | 70.9 | 2位                                     | ガリバー   | 73.1 | 2位   | トヨタ販売店 | 73.2 |  |             |      |
| 3位                                      | ネクステージ | 70.0 | 2位                                     | ネクステージ | 73.1 | 2位   | ユーボス   | 73.2 |  |             |      |
| <small>※「神奈川県」は3位までの成立・発表となります。</small> |        |      | <small>※「愛知県」は2位までの成立・発表となります。</small> |        |      | <small>※上記順位以降はサイトに掲載してあります。調査主体:株式会社oricon ME(2024年10月1日発表)</small> |        |      |  |             |      |

## 《調査概要》 2024年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社

- 発表日：2024/10/01 ■ 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：6,047人 ■ 規定人数：100人以上
  - 調査企業数：24社
  - 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：2024/05/28～2024/06/05、2023/06/12～2023/06/16、2022/05/17～2022/05/27
  - 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/](https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/)

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」または「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。



### 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ーのみを対象に、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/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35>

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](mailto:ml-cspr@oricon.jp) TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口