

2024年3月27日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

～TOYOTA SHARE が3年連続で総合満足度第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2024年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

カーシェア市場全体の総合満足度、2017年以來初めて前年比低下

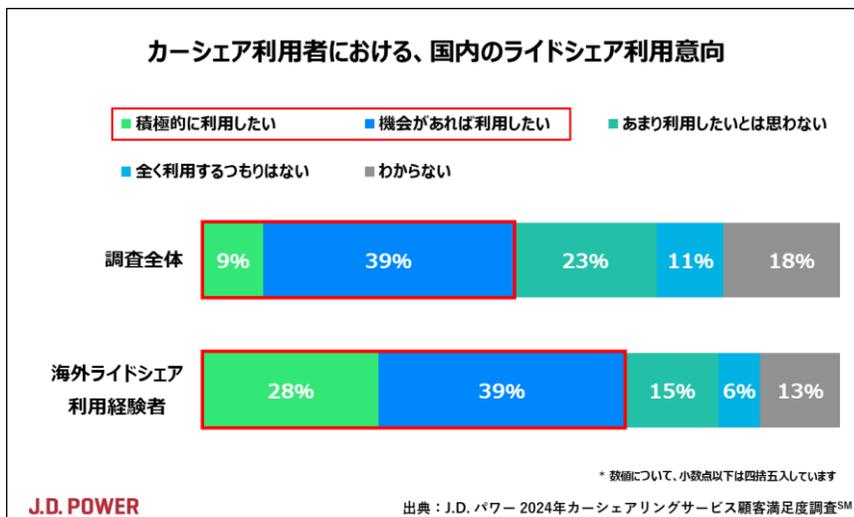
本年調査のカーシェア市場全体の総合満足度スコア（1,000ポイント満点）は690ポイントで、前回調査（2023年3月発表）の702ポイントから12ポイント低下した。総合満足度スコアは初回の2017年（652ポイント）から2023年まで年々向上していたが、今回初めての低下となる。

ファクター別に前年の評価と比較すると、総合満足度に対する影響度が最も大きい「各種料金」は-11ポイント、「サービスメニュー」は-15ポイントの大幅な低下となった。こうした背景には、一部のカーシェア会社が、利用金額に応じた割引等を提供する優待サービスを廃止したことや、利用料金に応じて付与されるポイントの倍率を変更したことがあると考えられる。

ライドシェア利用意向、カーシェア利用者の約半数が好意的

国内でも一般ドライバーが自家用車を使って有料で乗客を目的地まで運ぶサービス「ライドシェア」の全面的な解禁が検討され、本年4月より条件付きで開始される見込みである。

国内でライドシェアサービスが全面的に始まった場合の利用意向を聴取したところ、ライドシェアを「積極的に利用したい（9%）」、「機会があれば利用したい（39%）」とほぼ半数のカーシェアユーザーがポジティブに受け止めていることが分かった。また、海外でのライドシェアの利用経験者（14%）に限ってみると、「積極的に利用したい」が28%、「機会があれば利用したい」が39%となり、カーシェアユーザーの約7割が国内ライドシェアの利用意向を示す結果となった。

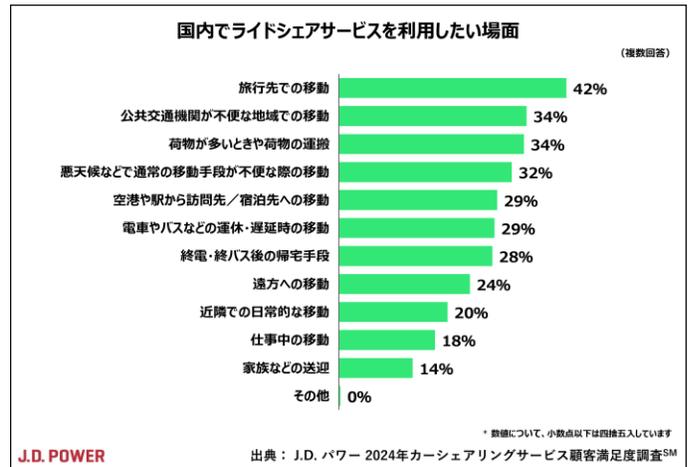


ライドシェアを利用したい場面は「旅行先での移動」、カーシェアの利用目的においても「旅行」が最多

国内でライドシェアを利用したい場面を聴取したところ、「旅行先での移動（42%）」が最も多く挙げられた。次いで多く挙げられたのは「公共交通機関が不便な地域での移動（34%）」、「荷物が多いときや荷物の運搬（34%）」、

「悪天候などで通常の移動手段が不便な際の移動（32%）」であった。カーシェアでも「旅行」が利用目的として最も多く挙がっており、旅行先での観光や周辺への移動手段、日々の日常使いなど、これまでカーシェアが利用されていた場面において、ライドシェアが新たな選択肢になり得ることが推察される。

また、カーシェアでは「空車が見つからず、利用をあきらめた」という経験者が6割（「よくある」と「たまにある」の合算）にのぼり、乗りたいときに必ずしも利用できないケースがある。今後の法規制の動向によってはカーシェアの代わりにライドシェアが利用されるシーンも見受けられるだろう。カーシェア事業者においては、車両数とステーション数のさらなる拡充や、貸出拠点の配置について効率化を図ることが期待される。



J.D. パワー 2024 年カーシェアリングサービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 4 ブランド）

第 1 位：TOYOTA SHARE（763 ポイント）

3年連続の総合満足度第1位。「各種料金」、「サービスメニュー」、「車両」、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」、「コールセンター」の全5ファクターで最高評価。

第2位：オリックスカーシェア（700 ポイント）

第3位：タイムズカー（682 ポイント）

《J.D. パワー 2024 年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM 概要》

年に1回、国内のカーシェアリングサービス*利用者を対象に、カーシェアリングサービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で8回目の実施となる。

* カーシェアリングサービス事業者が車を貸す企業提供型カーシェアリングサービス

- 実施期間：2024年1月中旬～下旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：直近半年以内にカーシェアリングサービスを利用した人（18歳～74歳）
- 調査回答者数：3,181人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に、1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「各種料金」（33%）、「サービスメニュー」（21%）、「車両」、「予約（ウェブページ／モバイルアプリ）」（共に20%）、「コールセンター」（6%）となっている（カッコ内は影響度）。

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

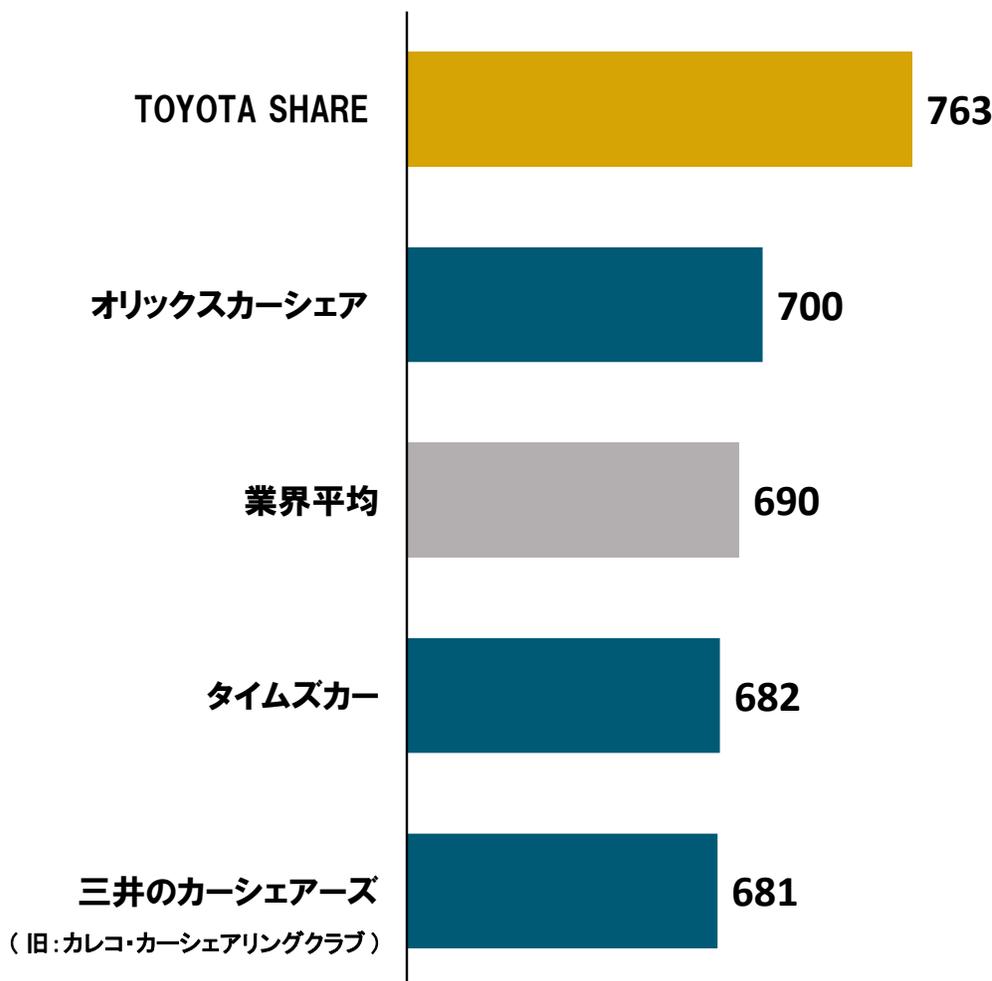
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2024年カーシェアリングサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。