

2024年3月13日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2024 年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～EV レンタルへの懸念や不安の最多は充電インフラと充電時間。

レンタカーサービスの総合満足度はタイムズカーレンタル、バジェット・レンタカーが各部門で第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 年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### レンタカーサービスを「大手レンタカー部門」と「バリュー&エコノミー部門」に分けて満足度を測定

本年はレンタカーサービスを「大手レンタカー部門」と「バリュー&エコノミー部門」に分けて顧客満足度の測定を行った。総合満足度スコア（1,000 ポイント満点）は大手レンタカー部門では 713 ポイント、バリュー&エコノミー部門では 696 ポイントとなった。

ファクター別に両部門の評価を比較すると、「各種料金」ではバリュー&エコノミー部門が大手レンタカー部門を +27 ポイントと大きく上回るものの、「サービスメニュー」や「車両」では大手レンタカー部門がバリュー&エコノミー部門を 50 ポイント近く上回る結果となった。

「サービスメニュー」では「車種ラインナップ/在庫数」や「店舗の利便性」の項目で差が顕著だった。「車両」については車両の外装や内装といった車両状態に対する評価の違いに加えて、バリュー&エコノミー部門では「カーナビの地図情報が古かった」といった指摘が大手レンタカー部門と比べて多く挙げられた。レンタカーの利用目的は、いずれの部門でも「旅行」が 50%以上と最も多く挙がっており、カーナビが必要とされるシーンは多いと想定される。比較的に低コストでの運営が多いバリュー&エコノミー部門においても、顧客の利便性向上のため、地図情報の更新や機種アップデート等の取り組みが期待される。

### EV に「一度も乗ったことがない」、レンタカー利用者の 7 割

近年レンタカーサービスにおいて EV（電気自動車）の取り扱いが増えつつある。本調査で EV（電気自動車）の所有や乗車経験を聴取したところ、「EV 所有者」は 2%、試乗や同乗・レンタル等で「過去に EV に乗ったことがある」というユーザーは 28%となった。一方で「一度も乗ったことがない」というユーザーは 70%となり、レンタカー利用者の多くが EV の乗車経験がないという結果となった。これはどの世代でも概ね同様の傾向となっている。

### EV のレンタル利用、半数近くが充電スタンドや充電に要する時間を懸念

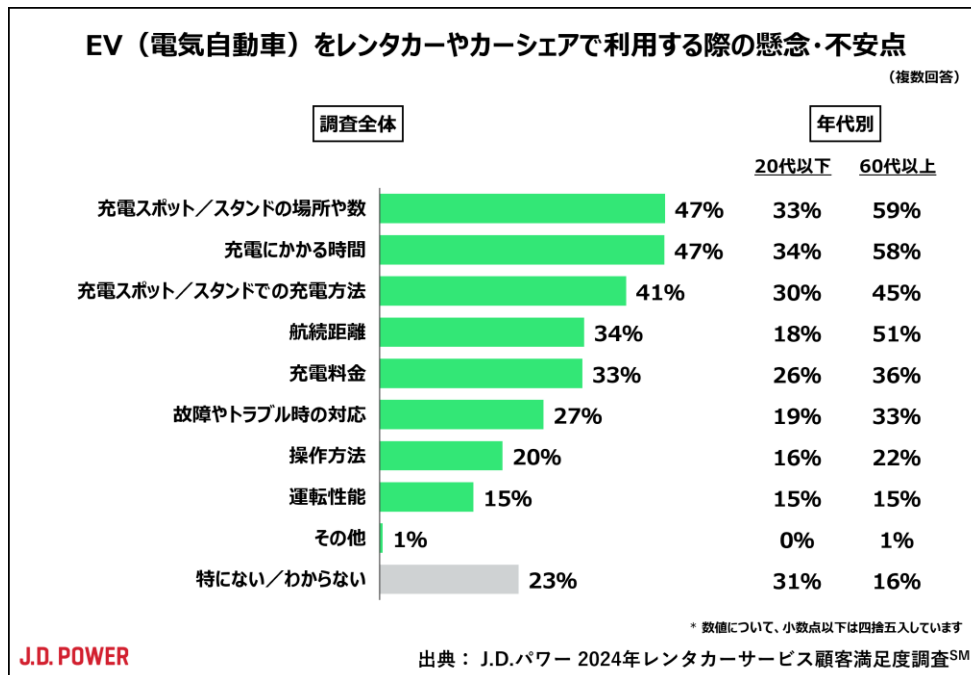
レンタカーやカーシェアでの EV 利用における懸念・不安点を聴取したところ、最も多く挙げたのが「充電スポット/スタンドの場所や数」と「充電にかかる時間」（共に 47%）となった。次いで「充電スポット/スタンドでの充電方法」（41%）となっている。多くが充電を行うシーンでの不安を挙げており、中でも 20 代以下の若年層と比較して 60 代以上のシニア層でこの傾向がより顕著となっている。

前述のとおり、レンタカーの利用目的は「旅行」が半数（52%）を占め、またレンタル時間も 24 時間以上が半数近く（48%）となっている。長時間・長距離での利用も多いレンタカーにおいては、利用中に自身で充電を行う必要が

発生するケースが想定され、これら充電環境への不安がEVのレンタルを躊躇する大きな要因となり得ることが鮮明となった。

EVやハイブリット車といった「エコカー」のレンタカー利用率は全体では1割だが、シニア層ほど「エコカー」をレンタルする傾向が高い。一方でエコカーへのニーズの高いシニア層ほどEVへの懸念・不安が高く、利用が躊躇されてしまう構図となっていると推察される。

レンタカーにおけるEVシフトへの障壁はまだ高いと言え、今後レンタカーサービスがEVの乗車機会提供を通じ、EV普及への一助を担うためには、急速充電器を備えた公共スタンドの拡充が不可欠と考えられる。



## J.D. パワー 2024 年レンタカーサービス顧客満足度 No. 1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

### 【大手レンタカー部門】（対象6ブランド）

#### 第1位：タイムズカーレンタル（729ポイント）

「各種料金」、「出発/返却時の対応」、「サービスメニュー」、「予約」の4ファクターで最高評価。

#### 第2位：トヨタレンタカー（718ポイント）

「車両」ファクターで最高評価。

#### 第3位：ニッポンレンタカー、オリックスレンタカー（同点、709ポイント）

### 【バリュー&エコノミー部門】（対象6ブランド）

#### 第1位：バジェット・レンタカー（713ポイント）

「出発/返却時の対応」、「車両」、「サービスメニュー」の3ファクターで最高評価。

#### 第2位：ニコニコレンタカー（701ポイント）

「各種料金」ファクターで最高評価。

#### 第3位：Jネットレンタカー（700ポイント）

「予約」ファクターで最高評価。

## 《J.D. パワー 2024 年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年に1回、国内のレンタカー利用者を対象に、レンタカー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。

本年からレンタカーサービスを「大手レンタカー部門」、「バリュー&エコノミー部門」の2部門に分け、顧客満足度を測定している。各部門の定義は以下の通り。

【大手レンタカー部門】：国内営業所数 200 以上かつ営業エリア 40 都道府県以上のレンタカーサービス

【バリュー&エコノミー部門】：国内営業所数 200 未満または営業エリア 40 都道府県未満の中規模レンタカーサービス、及び格安レンタカーサービス<sup>\*</sup>

<sup>\*</sup>営業所数・営業エリア範囲に関わらず、格安レンタカーサービスはバリュー&エコノミー部門の対象

■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：直近半年以内にレンタカーを利用した人（18 歳～74 歳）

■調査回答者数：大手レンタカー部門：7,885 人、バリュー&エコノミー部門：2,407 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」（30%）、「出発/返却時の対応」、「車両」（共に 22%）、「サービスメニュー」（17%）、「予約（ウェブページ/モバイルアプリ/電話）」（10%）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：

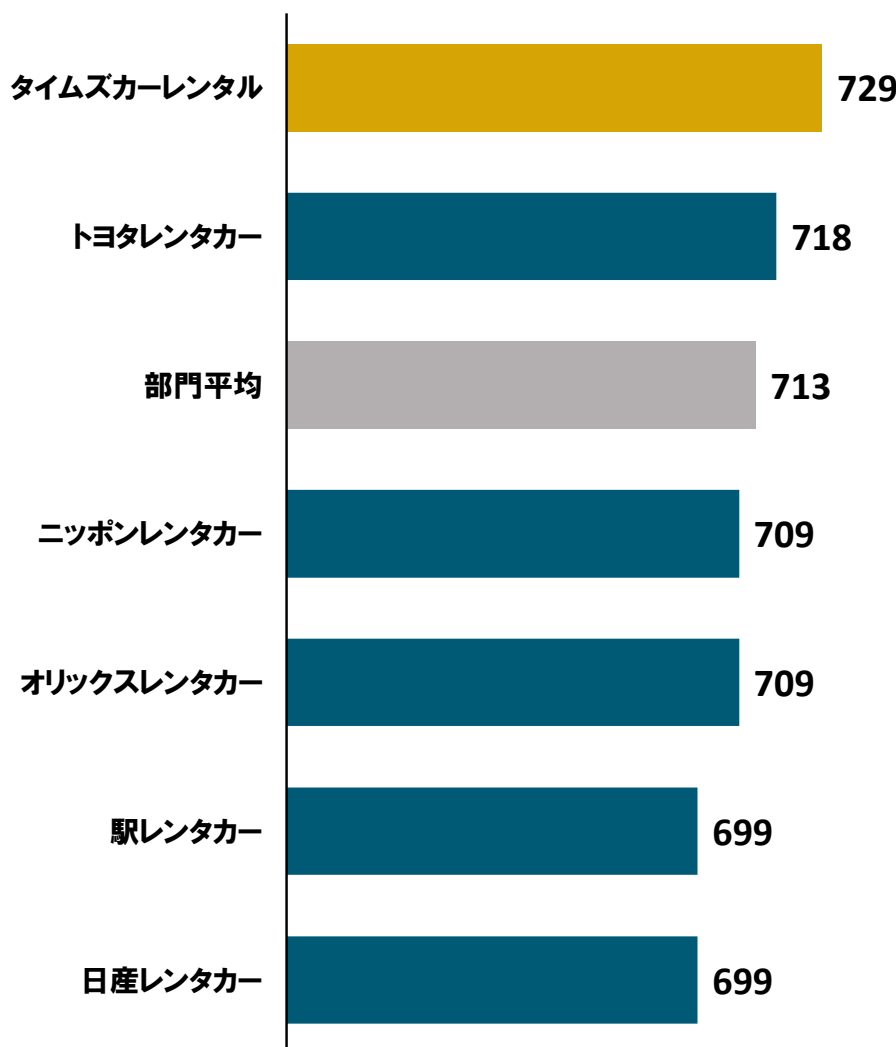
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

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年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【大手レンタカー部門】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2024年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

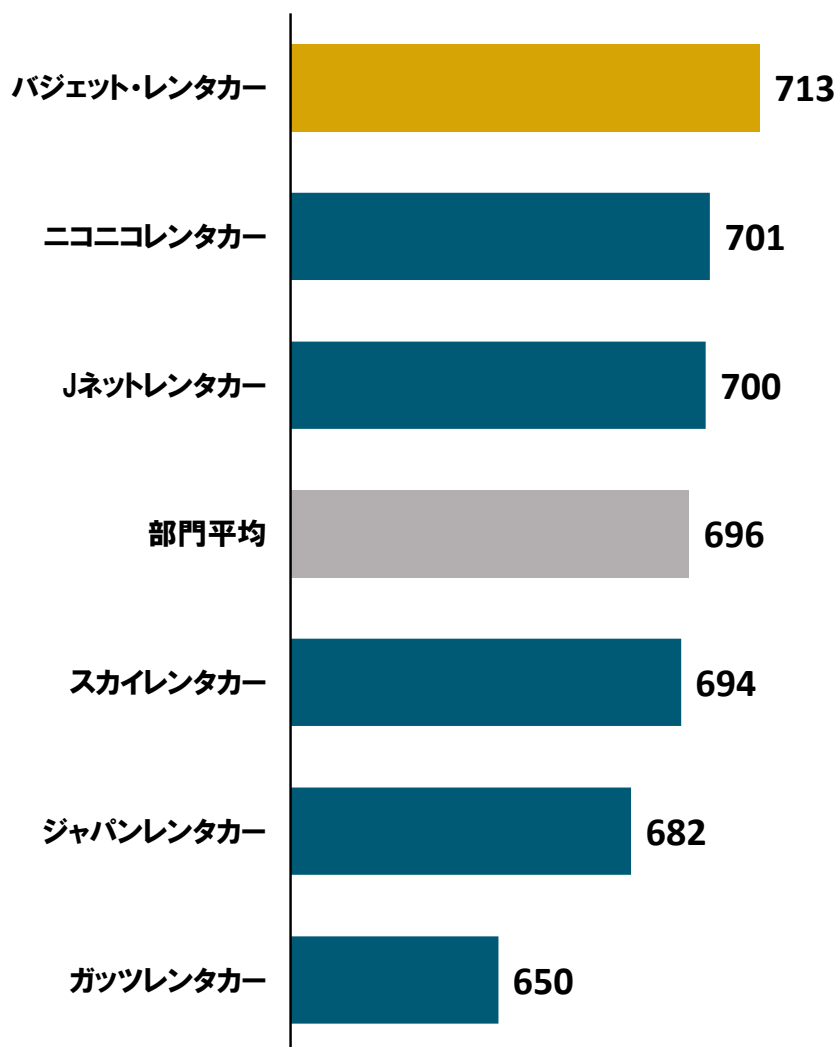
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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。

# J.D. パワー 2024年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【バリュー & エコノミー部門】



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年レンタカーサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。