



オリコン顧客満足度調査 結果発表

2018年『レンタカー』『格安レンタカー』ランキング

【トヨタレンタカー】総合1位、4年連続で獲得

【100円レンタカー】前年2位より総合1位に浮上

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を行う「オリコン顧客満足度ランキング」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)はこのたび、顧客満足度の高い『レンタカー』『格安レンタカー』ランキングを発表いたしました。

当社は過去3年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある全国18歳以上の人を対象に、インターネットによるアンケート調査を実施。調査はサービスを利用する際の評価項目とする9項目(「予約のしやすさ」「店内の清潔度・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種・オプションの豊富さ」「車種の清潔感」「コストパフォーマンス」「車両確認の対応」「利用のしやすさ」)について集計し、その結果をもとにランキングを発表しております。

ランキング結果は次の通りとなります。

『レンタカー』ランキングTOP3

	総合	予約のしやすさ	店内の清潔度・雰囲気	保険・補償	スタッフの対応
1位	トヨタレンタカー	タイムズカーレンタル	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー
2位	タイムズカーレンタル	バジェットレンタカー	タイムズカーレンタル	タイムズカーレンタル	タイムズカーレンタル
3位	ニッポンレンタカー	Jネットレンタカー	ニッポンレンタカー	ニッポンレンタカー	ニッポンレンタカー
	車種・オプションの豊富さ	車種の清潔感	コストパフォーマンス	車両確認の対応	利用のしやすさ
1位	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー	タイムズカーレンタル	トヨタレンタカー	ジャパンレンタカー
2位	ニッポンレンタカー	タイムズカーレンタル	オリックスレンタカー	タイムズカーレンタル	ニッポンレンタカー
3位	タイムズカーレンタル	ニッポンレンタカー	Jネットレンタカー	ニッポンレンタカー	駅レンタカー

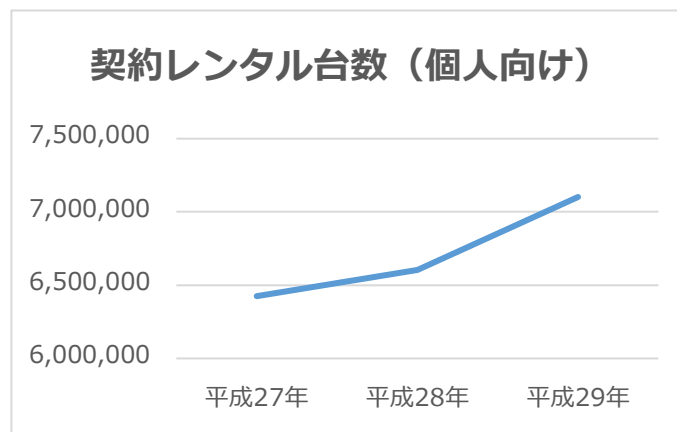
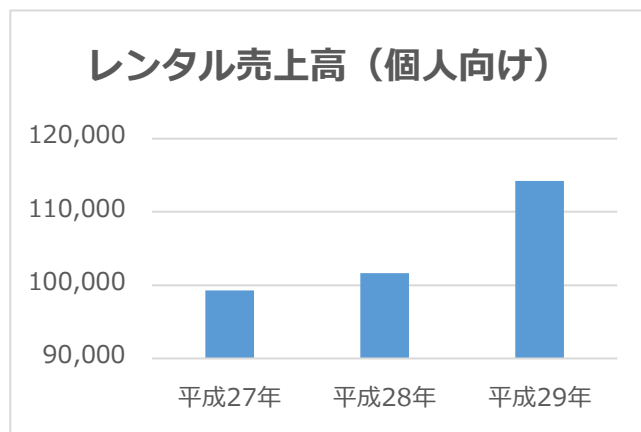
» <https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/>

『格安レンタカー』ランキングTOP3

	総合	予約のしやすさ	店内の清潔度・雰囲気	保険・補償	スタッフの対応
1位	100円レンタカー	ニコニコレンタカー	100円レンタカー	100円レンタカー	100円レンタカー
2位	ニコニコレンタカー	100円レンタカー	ニコニコレンタカー	ニコニコレンタカー	ニコニコレンタカー
3位	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー
	車種・オプションの豊富さ	車種の清潔感	コストパフォーマンス	車両確認の対応	利用のしやすさ
1位	100円レンタカー	100円レンタカー	100円レンタカー	ニコニコレンタカー	ニコニコレンタカー
2位	ニコニコレンタカー	ニコニコレンタカー	ニコニコレンタカー	100円レンタカー	100円レンタカー
3位	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー	ワンズレンタカー

» <https://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/reasonable/>

近年、自動車の「保有」から「レンタル、シェア」への意識変化や、訪日外国人や観光客の増加などが影響し、レンタカーの需要が高まりを見せています。経済産業省が発表している特定サービス産業動態統計調査によると、「自動車賃貸業(個人向け)」のレンタル売上高は平成29年時点で好調に推移し、レンタル契約台数も増加、平成30年以降も市場の拡大が見込まれております。



(単位:百万円)

資料:経済産業省「特定サービス産業動態統計月報」より作成。

市場が伸びているなか、満足度が高い『レンタカー』として【トヨタレンタカー】が4年連続で総合1位を獲得し、『格安レンタカー』では【100円レンタカー】が昨年2位から浮上し、総合1位を獲得しました。

【トヨタレンタカー】は『レンタカー』ランキング総合1位のほか、「店内の清潔度・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種・オプションの豊富さ」「車種の清潔感」「車両確認の対応」の6項目でも1位を獲得。実際に利用した人は「車種の選択肢が多く、プランもシンプルでわかりやすい。説明も丁寧で、清掃も行き届いている(30代 男性)」「料金がわかりやすくして簡単に手続きができた。気に入った車で乗り心地が良かった(50代 女性)」とコメントをしており、高く評価されていることが覗えます。

総合2位となった【タイムズカーレンタル】は、「予約のしやすさ」「コストパフォーマンス」で特に評価され1位を獲得しております。実際に「借りる際の手続き、返却時の手続きがスムーズだった(50代 男性)」「料金プランが他社より安かった(40代 男性)」などのコメントがあります。総合3位の【ニッポンレンタカー】は、評価項目で1位獲得がないものの、トータル的に高い水準で評価を得ています。

また地域別ランキングの北海道部門では【ホンダレンタリース北海道】が1位を獲得。同社は「予約のしやすさ」「車種の清潔感」で特に高く評価されており、さらに空港や駅からのアクセスが良い点も高い満足度を得られた結果となりました。

『レンタカー』地域別ランキングTOP3

	北海道	東北	関東	甲信越・北陸	東海
1位	ホンダレンタリース北海道	タイムズカーレンタル	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー
2位	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー	ニッポンレンタカー	オリックスレンタカー	Jネットレンタカー
3位	タイムズカーレンタル	駅レンタカー	タイムズカーレンタル	タイムズカーレンタル	タイムズカーレンタル
	近畿	中国・四国	九州	沖縄	
1位	ニッポンレンタカー	タイムズカーレンタル	トヨタレンタカー	タイムズカーレンタル	
2位	トヨタレンタカー	トヨタレンタカー	タイムズカーレンタル	フジレンタカー	
3位	日産レンタカー	ニッポンレンタカー	バジェットレンタカー	トヨタレンタカー	

『格安レンタカー』ランキング総合1位を獲得した【100円レンタカー】は10分100円で借りられる手軽なレンタカーとして、必要最小限の経費で利用できるサービスを展開。「店内の清潔度・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種・オプションの豊富さ」「車種の清潔感」「コストパフォーマンス」の9項目中6項目で1位を獲得し、高く評価されています。総合2位を獲得した【ニコニコレンタカー】は9項目中3項目の「予約のしやすさ」「車両確認の対応」「利用のしやすさ」で1位を獲得しており、【100円レンタカー】に迫る高い満足度となりました。

<レンタカー 調査概要>

回答者数: 15,200人 調査企業数: 30社
調査期間: 2018/4/20~2018/5/7, 2017/3/28~2017/4/10, 2016/5/24~2016/5/31
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18歳以上 地域: 全国
条件: 過去3年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人(ビジネス目的は除外)

<格安レンタカー 調査概要>

回答者数: 2,720人 調査企業数: 13社
調査期間: 2018/4/20~2018/5/7, 2017/3/28~2017/4/10, 2016/5/24~2016/5/31
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 18歳以上 地域: 全国
条件: 過去3年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人(ビジネス目的は除外)

※「格安レンタカー」ランキング定義

- ・中古車の使用やガソリンスタンドへの併設などによる低コストのビジネスモデル
- ・メーカー系事業者などに比べて安価な価格設定

オリコン顧客満足度調査(Oricon CS Report)とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・・オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】

「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204