

日本トレンドリサーチ

カーディーラー

2020年4月調査レポート

## 調査概要

### ■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

### ■調査対象者

**事前調査**：全国の男女（調査サービス利用者）

**本調査**：事前調査において、提示したカーディーラーを「直近5年以内に利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

### ■調査期間

2020年4月27日～5月8日

### ■調査対象企業選定条件

#### 事前調査

国内乗用車メーカー、2019年販売台数上位7社

（選定実施日：2020年3月31日）

#### 本調査

事前調査において、154名以上の回答が集まった3社のカーディーラー

※期間内に有効回答が154以上集まったもののみ集計対象とする

## 事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,832名から回答を得た。

質問1：直近5年以内に利用したことがあるカーディーラーをすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

メーカー名	回答数	割合
トヨタ(トヨタ、トヨペット、カローラ、ネッツなど)	443	24.2%
ホンダ	185	10.1%
日産	154	8.4%
スズキ	96	5.2%
マツダ	74	4.0%
スバル	54	2.9%
三菱	19	1.0%
いずれも利用したことがない	956	52.2%

(n=1832、「いずれも～」以外は複数回答可)

## 本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答したカーディーラーについて、引き続き本調査を実施。154名以上から有効回答を得られた3社について集計した(計435人)。

「〇〇」のカーディーラーについて伺います。

質問1：「接客」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「店内サービス」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問3：「アフターサービス」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「点検・修理等の質」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問6：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各社の名前が入る

質問1 「接客」10点満点の評価

社名	回答者数	平均点	標準偏差
トヨタ	154	7.565	1.5829
ホンダ	154	7.416	1.7072
日産	154	7.201	1.8946

質問1 得点分布

社名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
トヨタ	13	26	52	36	9	14	1	1	0	2
ホンダ	19	14	50	35	17	10	5	2	1	1
日産	16	19	48	25	10	25	5	4	0	2

質問2 「店内サービス」10点満点の評価

社名	回答者数	平均点	標準偏差
トヨタ	154	7.461	1.5582
ホンダ	154	7.338	1.7588
日産	154	7.266	1.9452

質問2 得点分布

社名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
トヨタ	12	24	43	44	17	11	0	0	1	2
ホンダ	17	15	49	32	23	10	2	2	3	1
日産	20	23	38	25	15	19	10	1	2	1

質問3 「アフターサービス」10点満点の評価

社名	回答者数	平均点	標準偏差
トヨタ	154	7.545	1.7137
ホンダ	154	7.442	1.8381
日産	154	7.097	2.0181

質問3 得点分布

社名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
トヨタ	19	23	45	34	17	11	0	2	1	2
ホンダ	21	18	41	43	13	9	2	2	3	2
日産	18	18	36	36	13	16	10	2	2	3

質問4 「点検・修理等の質」10点満点の評価

社名	回答者数	平均点	標準偏差
トヨタ	154	7.617	1.5684
ホンダ	154	7.468	1.8548
日産	154	7.195	2.0673

質問4 得点分布

社名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
トヨタ	16	27	46	35	15	13	0	0	0	2
ホンダ	22	22	37	39	13	14	1	0	5	1
日産	20	21	40	27	11	20	7	3	2	3

質問5 「総合的な満足度」10点満点の評価

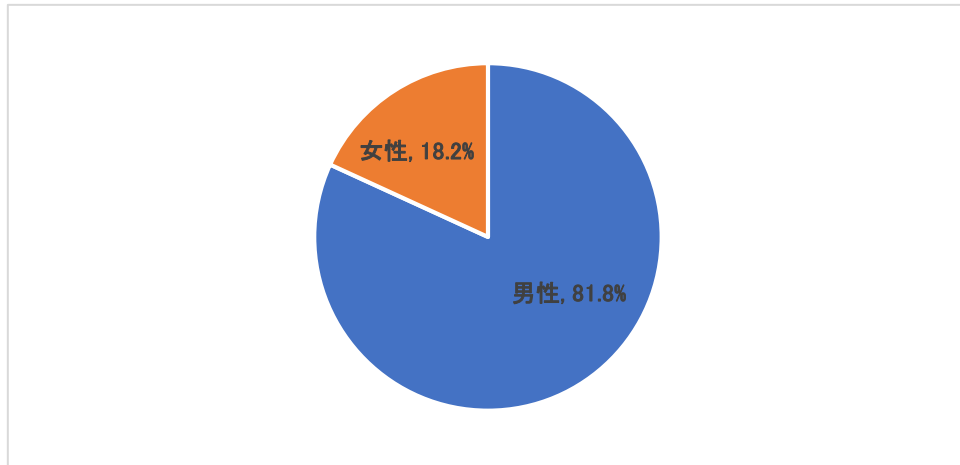
社名	回答者数	平均点	標準偏差
トヨタ	154	7.636	1.6444
ホンダ	154	7.409	1.8072
日産	154	7.214	1.9606

質問5 得点分布

社名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
トヨタ	14	32	47	35	11	10	2	0	0	3
ホンダ	17	18	52	33	14	11	3	1	3	2
日産	17	24	38	30	13	17	8	3	3	1

## 回答者属性（本調査）

### 性別



### 年代

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
トヨタ	5 3.2%	28 18.2%	29 18.8%	37 24.0%	35 22.7%	20 13.0%
ホンダ	5 3.2%	21 13.6%	30 19.5%	40 26.0%	42 27.3%	16 10.4%
日産	11 7.1%	21 13.6%	44 28.6%	37 24.0%	23 14.9%	18 11.7%

### 地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
トヨタ	6 3.9%	14 9.1%	52 33.8%	28 18.2%	4 2.6%	31 20.1%	3 1.9%	16 10.4%
ホンダ	11 7.1%	10 6.5%	51 33.1%	25 16.2%	3 1.9%	38 24.7%	4 2.6%	12 7.8%
日産	8 5.2%	13 8.4%	58 37.7%	30 19.5%	0 0.0%	33 21.4%	4 2.6%	8 5.2%

## 調査結果

今回の調査の結果、

「最も接客の満足度が高いカーディーラー」は「トヨタ」

「最も店内サービスの満足度が高いカーディーラー」は「トヨタ」

「最もアフターサービスの満足度が高いカーディーラーは「トヨタ」

「最も点検・修理等の質の満足度が高いカーディーラー」は「トヨタ」

「最も総合的な満足度が高いカーディーラー」は「トヨタ」

となった。

### このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。  
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、  
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を  
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : [t.udagawa@nexer.co.jp](mailto:t.udagawa@nexer.co.jp)