

2024年4月2日

## 2024年 オリコン顧客満足度調査「中古車販売店」において オートバックスカーズが3年連続で総合1位に選出!!

～2023年「車買取会社」総合1位と合わせ3年連続「2冠」達成!!～

お客様満足度 **3年連続**  
**総合1位 W受賞!!**



**車買取会社**

※2023年 オリコン顧客満足度(R)ランキング 車買取会社 第1位



**中古車販売店**

※2024年 オリコン顧客満足度(R)ランキング 中古車販売店 第1位

株式会社オートバックスセブン（代表取締役 社長：堀井勇吾）は、株式会社 oricon ME が発表した2024年 オリコン顧客満足度調査の「中古車販売店」において、オートバックスグループの車買取・販売部門「オートバックスカーズ」が3年連続で、顧客満足度総合1位に選出されましたので、お知らせします。

### ここがポイント！

- 2024年 オリコン顧客満足度調査「中古車販売店」において、オートバックスカーズが3年連続で顧客満足度 総合1位に選出されました
- 項目別では「店の利用のしやすさ」「店の雰囲気・清潔さ」「中古車の充実さ」「中古車の品質」「担当者の接客力」「価格の納得感」「購入手続き」「アフターサービス」の全8項目で1位に選出されました
- 2023年に選出された「車買取会社」総合1位と合わせ3年連続「2冠」を達成

「オリコン顧客満足度調査」は、ライフスタイルに合致したサービス・商品選択の指標になる調査として、さまざまな業種・業態のサービスの顧客満足度を発表しています。

「中古車専門販売店」ランキングでは、過去5年以内に実際にサービスを利用したことのあるユーザーを対象に、満足度についてインターネット調査を行い、「店の利用のしやすさ」「店の雰囲気・清潔さ」「中古車の充実さ」「中古車の品質」「担当者の接客力」「価格の納得感」「購入手続き」「アフターサービス」の8つの評価項目が設定されています。

同ランキングは2021年から実施されており、オートバックスグループで行っている車買取・販売部門「オートバックスカーズ」は3年連続の総合1位を獲得しました。また、8つの評価項目すべてにおいて1位に選出されました。

（次ページに続きます）

これにより、本年10月にリリースいたしました、2023年 オリコン顧客満足度調査「車買取会社」での総合1位選出と合わせて、3年連続での2冠達成となりました。

オートバックスグループは、「カー用品販売」「車検・整備」と並ぶ事業の柱の一つとして、1996年から中古車事業に参入、2002年から「オートバックスカーズ」として車買取・販売を行ってきました。2024年4月1日時点では、393店舗（内、併設店391店舗）で、車の買取・販売を行っています。

オートバックスカーズは、カー用品の購入やオイル・タイヤの交換、車検など、日頃ご利用いただいている店舗で、気軽に車の売却や購入の相談ができるのが特長です。

車の販売は新車・中古車を問わずお選びいただけます。さらに、店内全商品をオプション品として装着した状態での納車が可能です。支払い方法は各種ローンをはじめ、カーリース「まる乗り」もご利用いただけます。安全装置の標準装備化や電気自動車の台頭などにより、車両価格が上昇傾向にある中、残価を設定し利用する分だけの支払いとなるカーリースは、今後ますます拡大していくことが予想されており、当社としても注力していく商品です。



まる乗りロゴ



また、オートバックスカーズは現在 FC 加盟を募集しております。これまでオートバックスグループに限定してフランチャイズ展開していた同事業をさらに発展・拡大させるべく、2024年4月にグループ外のFC加盟募集を開始し、2025年4月より運営を開始する予定です。

事業理念である「正直商売」をフランチャイズ展開とともに拡大し、「中古車業界の健全化を進め、今後の自動車業界・クルマ社会に新しい価値を提供する」という使命を果たしてまいります。

**【2024年 オリコン顧客満足度調査 『オートバックスカーズ』選出項目】**

中古車販売店 総合1位 (3年連続)		
評価項目別	店の利用のしやすさ：第1位 (3年連続)	店の雰囲気・清潔さ：第1位 (3年連続)
	中古車の充実さ：第1位 (3年連続)	中古車の品質：第1位 (3年連続)
	担当者の接客力：第1位 (3年連続)	価格の納得感：第1位 (3年連続)
	購入手続き：第1位 (3年連続)	アフターサービス：第1位 (3年連続)

調査の詳細は、<https://life.oricon.co.jp/rank-used-car-sell/specialty/>よりご確認ください。

**【調査概要】2024年 オリコン顧客満足度®調査 中古車販売店ランキング**

- 調査主体：株式会社 oricon ME
- 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：5,150人
- 規定人数：100人以上
- 調査期間：2023/12/14～2023/12/25、2022/10/27～2022/11/11、2021/10/22～2021/11/10
- 調査対象：性別：指定なし 年齢：18～75歳 地域：全国
- 条件：過去5年以内に中古車販売店の店舗で中古車を購入し、価格を把握している人
- 調査企業数：15社
- 定義：以下すべての条件を満たす中古車販売店
  - 1)中古車のメーカーや車種を限定していない
  - 2)実店舗で販売をしている
  - 3)特定地域のみではなく、チェーン展開をしている

(次ページに続きます。)

**【2023年 オリコン顧客満足度調査 『オートバックスカーズ』 選出項目】**

車買取会社	<b>総合 1 位 (3 年連続)</b>
評価項目別	<b>担当者の接客力：第 1 位 (5 年連続)</b> <b>査定：第 1 位 (6 年連続)</b> <b>売却サポート：第 1 位 (2 年連続)</b> <b>売却手続き：第 1 位</b>

調査の詳細は、[https://life.oricon.co.jp/rank\\_carbuyer/](https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/)よりご確認ください。

**【調査概要】 2023年 オリコン顧客満足度®調査 車買取会社ランキング**

- 調査主体：株式会社 oricon ME
- 調査形態：インターネット調査
- 調査回答者：7,269 人
- 規定人数：100 人以上
- 調査期間：2023/06/12～2023/06/16、2022/05/17～2022/05/27、2021/04/26～2021/05/10
- 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
- 調査対象企業数：26 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（メーカー系販売店も含む）

オートバックスカーズ HP：[https://www.autobacs.com/static\\_html/cars/top.html](https://www.autobacs.com/static_html/cars/top.html)

当社は「社会の交通の安全とお客様の豊かな人生の実現」というパーパスのもと、これからもさまざまな事業を通じてお客様の安全・安心と、利便性向上に取り組むとともに、環境・社会課題の解決へ向けた取り組みにも挑戦してまいります。

以上

この件に関するお問い合わせ先

**【お客様からのお問い合わせ】**

オートバックスお客様相談センターフリーコール：0120-454-771  
受付時間：9:00～12:00 13:00～17:30（土・日・祝日を除く）

**【報道関係者からのお問い合わせ】**

株式会社オートバックスセブン 広報・IR 部 富井、浅川  
〒135-8717 東京都江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲キャナルフロント  
TEL. 03-6219-8787 FAX. 03-6219-8762 MAIL. pr@autobacs.com