

2019年10月31日

2019年 オリコン顧客満足度調査「車買取会社」において オートバックスカーズが顧客満足度 第1位 に選出

～過去8回の調査で初めての1位獲得～

株式会社オートバックスセブン（代表取締役 社長執行役員：小林喜夫巳）は、株式会社 oricon ME が発表した2019年オリコン顧客満足度調査の「車買取会社」ランキングで、オートバックスグループの車買取・販売事業「オートバックスカーズ」が顧客満足度第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！

- 2019年 オリコン顧客満足度調査で、「車買取会社」においてオートバックスカーズが顧客満足度第1位に選出されました。
- 同調査において、オートバックスカーズが第1位を獲得したのは初めてです。

「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、多種多様なジャンルの顧客満足度を発表しています。

「車買取会社」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として、満足度についてインターネット調査を行い、「売却手続き」「担当者の接客力」「見積もり・査定」「売却サポート」の4つの評価項目別が設定されています。



車買取お客様
満足度
No.1

※2019年 オリコン顧客満足度ランキング 車買取会社 第1位



査定 Dr. 使用イメージ

同ランキングは2012年から実施されており、8回目となる今回、オートバックスグループで行っている車買取・販売事業『オートバックスカーズ』が初めて総合1位を獲得しました。4つの評価項目別の内「担当者の接客力」、「見積もり・査定」、「売却サポート」で第1位に選出されました。

当社は、「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」としてオートバックスグループで車買取・販売を行っています。2019年9月末時点では、400店舗で車買取・販売を行っています。

特に車の買取においては、2015年に特許を取得した「査定 Dr.（ドクター）」を活用し、全国一律の査定価格を実現しました。また、業界で唯一の5日間の査定価格保証で、ゆとりをもってご検討いただけます。本システムの導入により年間買取台数も増加しています。

オートバックスカーズの詳細につきましては、https://www.autobacs.com/static_html/cars/cm/top.html をご覧ください。

（次ページに続きます）

査定 Dr.の概要

『査定 Dr.』は、オートバックスカーズで車の買取査定をする際に使用するシステムで、タブレット端末を使用します。端末に表示される車の各部位のチェック箇所を、項目ごとに確認・入力し、付属の膜厚測定器を用いて塗装膜の測定を行います。また、端末のカメラで車検証に記載の QR コードを読み込ませることで入力の手間を省くなど、正確性と査定時間を短縮しています。これらのデータは本部へ送信し、検査結果を集積・一括管理を行うことで、査定価格を算出しています。査定は、この端末を使用した買取査定の研修を受講し、合格した専任スタッフが買取査定を行うことが可能で、スタッフの熟練度合いに左右されず、勘に頼ることなく査定をすることができます。

【2019年 オリコン顧客満足度調査 車買取会社『オートバックスカーズ』選出項目】

車買取会社	総合 1 位	75.63 点
評価項目別	担当者の接客力：第 1 位	
	見積もり・査定：第 1 位	
	売却サポート：第 1 位	
	売却手続き：第 2 位	

調査の詳細は、https://life.oricon.co.jp/rank_carbuyer/よりご確認ください。

今後も「常にお客様に最適なカーライフを提案し、豊かで健全な車社会の創造を使命とする」という当グループの経営理念に基づき、クルマのことなら何でもご相談いただける店舗を目指します。

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：平日 9:00～12:00 13:00～17:30

【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 IR・広報部 鈴木、前川、石井
〒135-8717 東京都江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲チャンネルフロント
TEL. 03-6219-8787 FAX. 03-6219-8762