

「車検に関する意識調査」 消費者アンケート結果

オークネット総合研究所

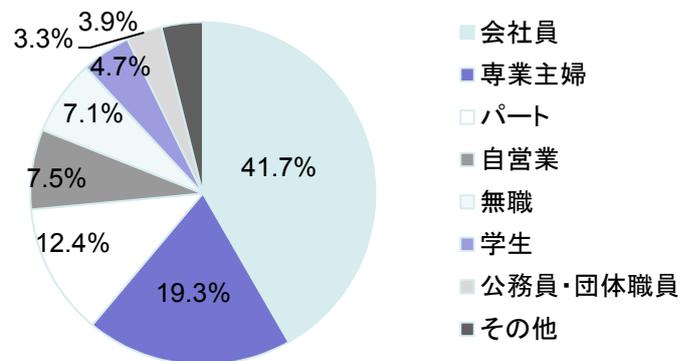
オークネット総合研究所では、2013年4月3日～4月22日にかけて、インターネット上にて「車検に関する意識調査」と題したアンケートを実施致しました。以下にその回答結果を報告致します。

1. 実施概要

- 【調査方法】 インターネット上から回答
 【調査期間】 2013年4月3日～2013年4月22日
 【モニター数】 2,430人

【性別・年代別回答者属性内訳】

	10代	20代	30代	40代	50代	60代～	合計	構成比
男性	21人	232人	317人	275人	203人	117人	1,165人	47.9%
女性	33人	434人	479人	200人	85人	34人	1,265人	52.1%
構成比	2.2%	27.4%	32.8%	19.5%	11.9%	6.2%	2,430人	100.0%



2. アンケート結果概要

- ✓ 自動車の購入先は「メーカー系の販売店で新車を購入した」とする回答者が62.4%で最多となったが、「メーカー系の販売店で中古車を購入した」とする回答者も11.7%存在する。
- ✓ 車検の依頼先について、“メーカー系の販売店で新車を購入した”回答者の58.5%は新車ディーラーに依頼しているが、“中古車販社で中古車を購入した”回答者の34.3%は「整備工場」と回答しており、車の購入先によって車検の依頼先が大きく異なる。
- ✓ 車検の依頼先の選択理由について、全体では「費用を安く抑えることができる」ことが最多となったが、“ユーザー車検”(51.1%)、“カー用品店”(31.7%)、“ガソリンスタンド”(30.3%)、“車検専門店”(28.8%)に依頼した回答者については特にその理由が多い。
- ✓ 車検に満足している回答者は75.2%に上る一方、満足に至らなかった回答者の理由としては「費用が多かったから」(49.3%)が最多となった。

今回は「車検に対する意識調査」と題し、自動車を保有している回答者に対し、自動車購入先と車検依頼先の関係性、及び車検依頼先の選択理由を中心にアンケートを行った。

最初に、主に利用している自動車の保有車種について質問したところ、「ガソリン車」(72.1%)とする回答者が大半を占めた。環境に配慮した次世代自動車の普及が進む中、「ハイブリッド車」(4.4%)、「電気自動車」(0.1%)は少数派にとどまり、主力は依然ガソリン車であることが浮き彫りとなった。

次にその自動車の購入先について尋ねると、「メーカー系の販売店で新車を購入した」とする回答者が62.4%で最多となり、次いで「中古車販売店で中古車を購入した」(20.3%)となった。しかし「メーカー系販売店で中古車を購入した」とする回答者も11.7%に上り、メーカー系の販売店においても中古車の購入先として選択されていることが分かる結果となった。

現在保有している自動車の車検歴について尋ねたところ、「3回以上車検に出した」とする回答者が33.3%に上り、自動車買い換えサイクルの長期化傾向を裏付ける結果となった。

車検の依頼先については自動車の購入先によって大きく異なり、メーカー系の販売店で新車を購入した場合には58.5%が「新車ディーラー」、中古車販売店で中古車を購入した場合には34.3%が「整備工場」、が各々最多となった。また、同じ新車であっても、中古車販売店で新車を購入した場合には「中古車販売店」(37.5%)に車検を依頼することが最も多く、自動車購入先は車検の依頼先に大きく影響を与えている。

依頼先の選択理由では、「費用を安く抑えられる」(37.2%)ことが最多となったが、特にユーザー車検(51.1%)、カー用品店(31.7%)、ガソリンスタンド(30.3%)、車検専門店(28.8%)ではその傾向が強く表れている。一方、新車ディーラー(27.2%)や中古車販売店(24.4%)においては「購入したお店だから」とする理由が最も多く、新車ディーラーについては「技術的に信頼できるから」が他よりも高い14.1%に上った。

車検に対する満足度は75.2%が「満足している」と回答し、「不満である」はわずか2.1%にとどまった。「どちらとも言えない」・「不満である」を選択した回答者に対し、満足しなかった理由を尋ねたところ、「費用が多くかかった」(49.3%)ことを挙げる回答者が多い。また、「その他」の意見として、“車検後すぐに故障した”という意見が多く見られた。

車検に出していない回答者に対し、車検に出す際の重要点を尋ねたところ、「費用を安く抑えられること」(74.3%)が最多となったが、次いで「技術的に信頼できること」(54.4%)、「お店の人が信用できること」(48.1%)が挙げられ、信頼性も重要視されている。

総じて、車検に対し「費用」を気にしている回答者が多く見られた。また、購入先に車検を依頼するケースが多いことから、自動車販売を行わずに車検サービスを提供する店舗にとっては費用だけではなく、信頼性をいかに獲得するかが大きなポイントになると言える。

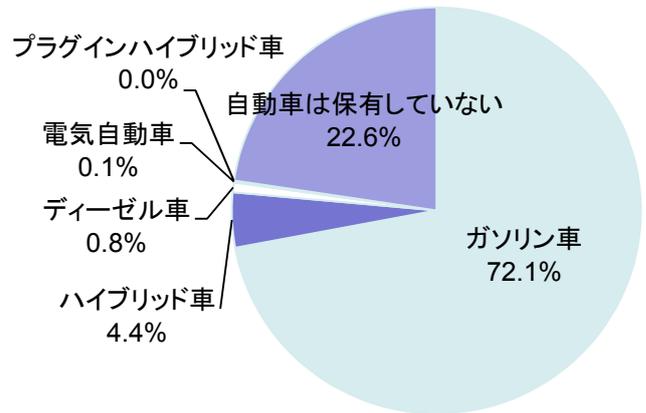
3. アンケート結果

【共通設問】回答者 n=2,430

現在、主に利用している自動車の種類について、お答えください。

環境に配慮した次世代自動車の普及が進む中、依然としてガソリン車が大半を占めている。また、「自動車は保有していない」とした回答者も22.6%に上る。

回答群	回答者数
ガソリン車	1,751人
ハイブリッド車	106人
ディーゼル車	19人
電気自動車	3人
プラグインハイブリッド車	1人
自動車は保有していない	550人

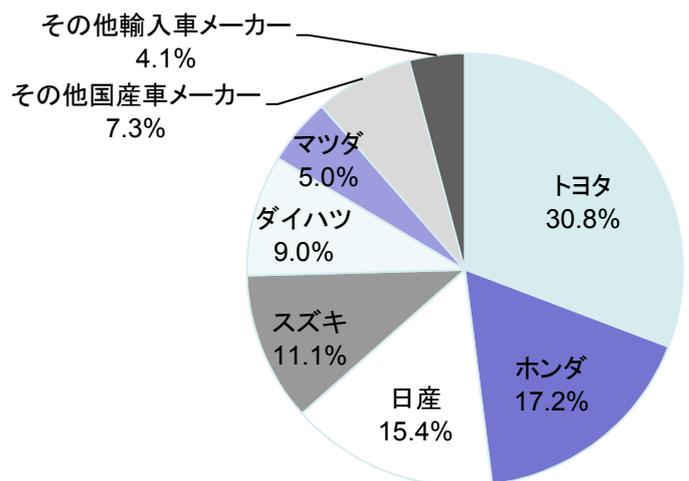


【条件設問】自動車を保有している回答者 n=1,879

現在、主に利用している自動車のメーカーについて、お答えください。

保有自動車のメーカーについて、「トヨタ」が30.8%、次いで「ホンダ」(17.2%)、「日産」(15.4%)、「スズキ」(11.1%)、「ダイハツ」(9.0%)、「マツダ」(5.0%)となった。

回答群	回答者数
トヨタ	579人
ホンダ	323人
日産	290人
スズキ	209人
ダイハツ	170人
マツダ	94人
その他国産車メーカー	137人
その他輸入車メーカー	77人

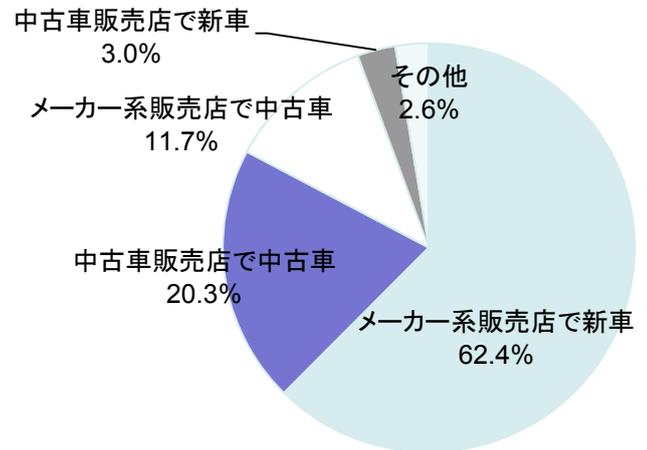


【条件設問】自動車保有している回答者 n=1,879

現在、主に利用している自動車を購入した場所について、お答えください。

自動車の購入先について、「メーカー系販売店で新車」を購入した回答者が62.4%で最多、次いで「中古車販売店で中古車」とした回答者が20.3%となった。さらに「メーカー系販売店で中古車」を購入したとする回答者も11.7%にのぼり、中古車を購入する際にメーカー系販社も購入先として選択されていることが分かる。

回答群	回答者数
メーカー系の販売店で新車を購入	1,173人
中古車販売店で中古車を購入	382人
メーカー系の販売店で中古車を購入	219人
中古車販売店で新車を購入	56人
その他	49人

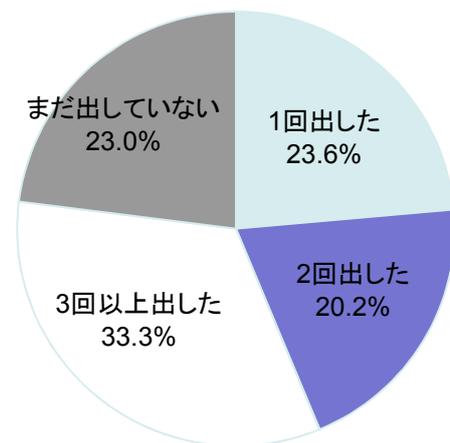


【条件設問】自動車保有している回答者 n=1,879

現在、主に利用している自動車について、車検歴をお答えください。

現在利用している自動車については車検を「3回以上出した」とする回答者が33.3%にのぼり、最多となった。自動車の買い替えサイクルが長期化していると言われているが、この結果からも推察することができる。

回答群	回答者数
1回出した	443人
2回出した	379人
3回以上出した	625人
まだ出していない	432人

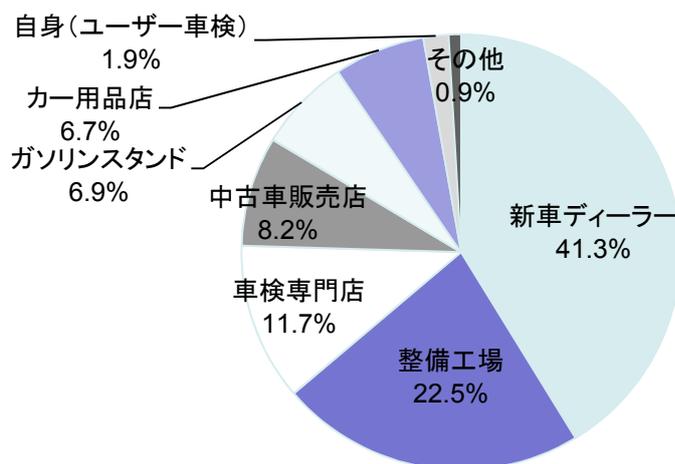


【条件設問】車検に出したことがある回答者 n=1,447

車検の依頼先について、お答えください。

車検を依頼した場所について、「新車ディーラー」に依頼したとする回答者が全体の41.3%となったが、メーカー系の販売店で新車を購入した回答者については、その値は58.5%にのぼる。一方、整備工場を車検依頼先として選択した回答者は全体では22.5%にとどまるが、中古車販売店で中古車を購入した回答者については34.3%が整備工場に依頼していることが分かる。

回答群	回答者数
新車ディーラー	597人
整備工場	326人
車検専門店	169人
中古車販売店	118人
ガソリンスタンド	100人
カー用品店	97人
自身(ユーザー車検)	27人
その他	13人



		購入先				
		メーカー系販売店で新車購入	中古車販売店で中古車購入	メーカー系販売店で中古車購入	中古車販売店で新車購入	その他
車検依頼先	新車ディーラー	58.5%	6.2%	21.2%	15.0%	15.6%
	整備工場	18.1%	34.3%	21.2%	22.5%	42.2%
	車検専門店	9.8%	14.5%	17.0%	17.5%	6.7%
	中古車販売店	2.0%	21.5%	13.9%	37.5%	0.0%
	ガソリンスタンド	4.6%	10.0%	15.2%	5.0%	4.4%
	カー用品店	5.5%	10.7%	7.9%	0.0%	6.7%
	自身(ユーザー車検)	1.2%	2.8%	1.8%	2.5%	8.9%
	その他	0.3%	0.0%	1.8%	0.0%	15.6%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

【条件設問】車検に出したことがある回答者 n=1,447

車検の依頼先を選択した理由について、お答えください。【複数選択】

車検依頼先の選択理由は場所によって大きく異なり、新車ディーラーや中古車販売店では「購入したお店だから」という理由である一方、整備工場では「店の人と親しい」(23.3%)ことが最も多い選択理由となった。また、ユーザー車検やカー用品店などは「費用を安く抑える」ために選択する回答者が多い。

回答群	回答者数	回答率
費用を安く抑えることができるから	539人	37.2%
その車を購入したお店だから	524人	36.2%
お店の人と親しいから	518人	35.8%
技術的に信頼できるから	347人	24.0%
代車などの手配も行ってもらえるから	312人	21.6%
短期間で終わることができるから	293人	20.2%
距離的に近くにあったから	273人	18.9%
点検内容が明瞭で信頼できるから	203人	14.0%
車検以外にも色々アドバイスをしてもらえるから	109人	7.5%
店舗の雰囲気良かったから	94人	6.5%
保有している車種の専門業者だったから	94人	6.5%
タイミング良く案内が来たから	71人	4.9%
休日や深夜などでも対応してくれるから	58人	4.0%
分割やカード支払などの融通がきくから	40人	2.8%
オプションサービスが豊富だったから	36人	2.5%
その他	39人	2.7%

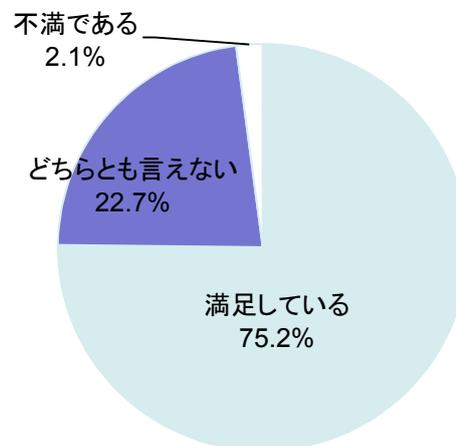
		車検依頼先							
		新車 ディーラー	車検専門店	ガソリン スタンド	中古車 販売店	カー用品店	整備工場	自身(ユー ザー車検)	その他
依頼理由	費用安い	4.1%	28.8%	30.3%	15.5%	31.7%	18.0%	51.1%	15.9%
	購入した店	27.2%	2.8%	0.9%	24.4%	0.9%	3.9%	4.4%	2.3%
	店の人と親しい	12.6%	10.2%	9.4%	17.7%	7.2%	23.3%	2.2%	13.6%
	技術的に信頼	14.1%	6.4%	2.6%	5.5%	5.0%	8.9%	2.2%	6.8%
	代車手配など	9.4%	5.9%	6.4%	8.9%	6.3%	10.9%	2.2%	4.5%
	短期間で終わる	3.3%	18.4%	15.0%	6.6%	16.7%	8.2%	17.8%	11.4%
	距離的に近い	5.5%	8.4%	15.8%	3.7%	14.9%	8.4%	6.7%	6.8%
	明瞭で信頼	7.2%	4.3%	3.4%	3.0%	4.1%	5.8%	4.4%	4.5%
	アドバイスがある	2.2%	1.5%	1.7%	4.4%	2.3%	5.4%	0.0%	6.8%
	店の雰囲気	2.9%	4.8%	1.7%	3.7%	3.2%	1.2%	0.0%	2.3%
	車種の専門業者	5.4%	0.8%	0.0%	1.1%	0.0%	0.4%	4.4%	4.5%
	案内が来た	2.3%	3.3%	3.4%	1.1%	1.4%	1.1%	0.0%	2.3%
	休日・深夜対応	0.8%	2.0%	2.6%	2.2%	2.7%	2.1%	0.0%	4.5%
	支払などの融通	1.3%	0.5%	1.7%	0.7%	1.4%	0.7%	2.2%	4.5%
	オプション豊富	1.1%	1.0%	3.4%	0.4%	1.4%	0.4%	0.0%	2.3%
	その他	0.7%	0.8%	1.7%	1.1%	0.9%	1.4%	2.2%	6.8%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

【条件設問】車検に出したことがある回答者 n=1,447

車検の満足度について、お答えください。

車検に対し、75.2%は「満足している」と回答し、概ね満足していることが分かる。

回答群	回答者数
満足している	1,088人
どちらとも言えない	329人
不満である	30人

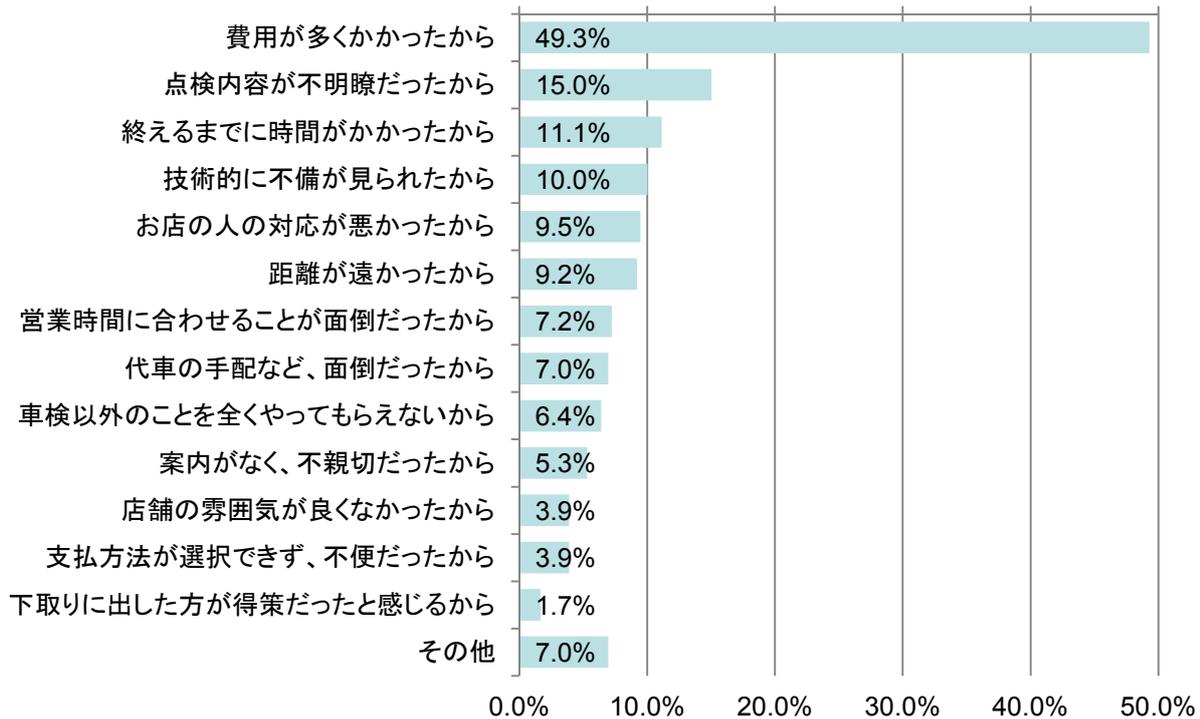


【条件設問】車検について、不満もしくはどちらとも言えないとした回答者 n=359

車検で満足しなかった理由について、お答えください。【複数選択】

車検に満足しなかった理由として、約半数(49.3%)が「費用が多くかかった」ことを挙げている。また、「その他」の回答者の中では“車検後すぐに故障した”という回答が多くみられた。

回答群	回答者数
費用が多くかかったから	177人
点検内容が不明瞭だったから	54人
終わるまでに時間がかかったから	40人
技術的に不備が見られたから	36人
お店の人の対応が悪かったから	34人
距離が遠かったから	33人
営業時間に合わせる事が面倒だったから	26人
代車の手配など、面倒だったから	25人
車検以外のことを全くやってもらえないから	23人
案内がなく、不親切だったから	19人
店舗の雰囲気が良くなかったから	14人
支払方法が選択できず、不便だったから	14人
下取りに出した方が得策だったと感じるから	6人
その他	25人

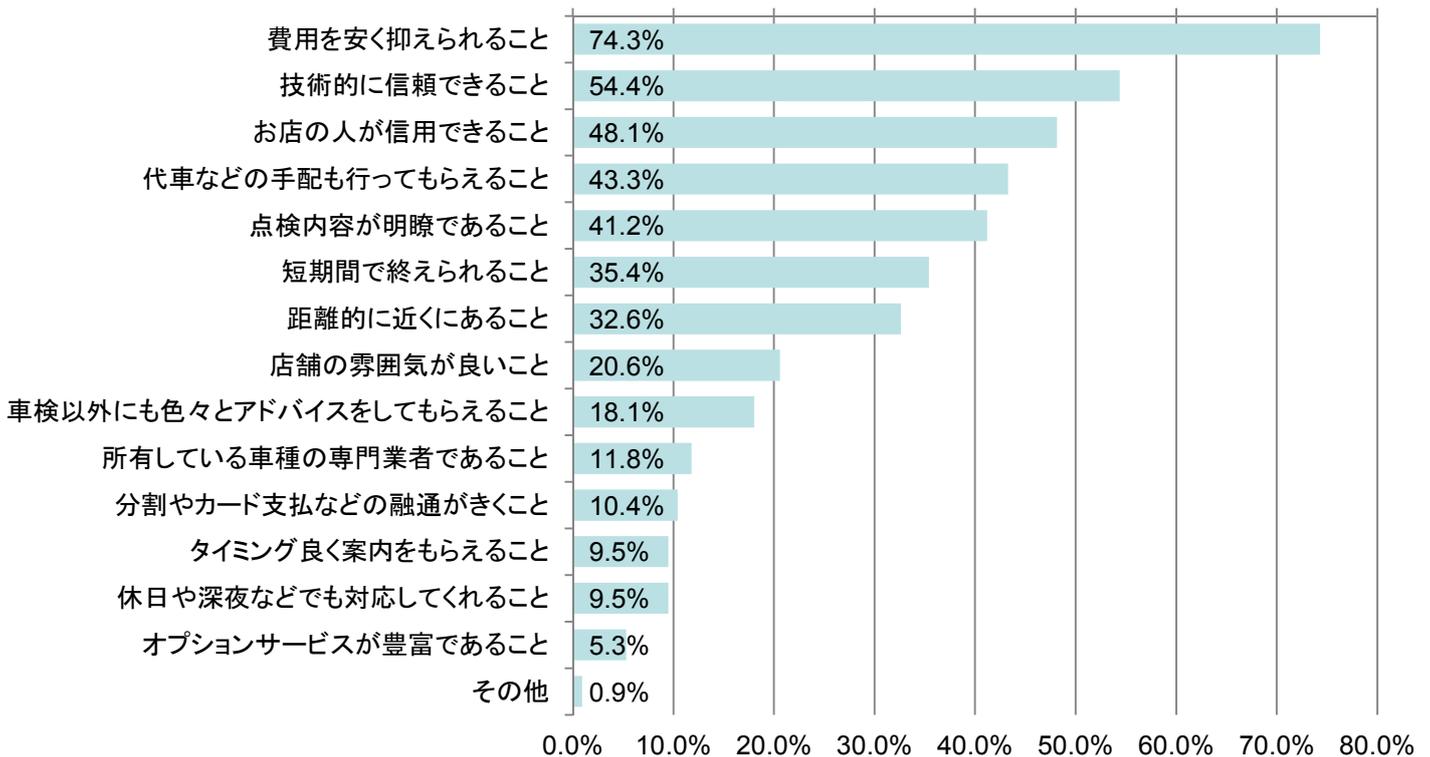


【条件設問】車検に出していない回答者 n=432

車検に出す際に重要視する点について、お答えください。【複数選択】

もし車検に出すなら、という観点から重要視する点を聞いたところ、74.3%が「費用を安く抑えられること」を挙げた。しかし、次いで「技術的に信頼できること」(54.4%)、「お店の人が信用できること」(48.1%)が挙げられ、費用以外にも信頼感が重要視されていることが分かる。

回答群	回答者数
費用を安く抑えられること	321人
技術的に信頼できること	235人
お店の人が信用できること	208人
代車などの手配も行ってもらえること	187人
点検内容が明瞭であること	178人
短期間で終わられること	153人
距離的に近くにあること	141人
店舗の雰囲気が良いこと	89人
車検以外にも色々アドバイスをしてもらえること	78人
保有している車種の専門業者であること	51人
分割やカード支払などの融通がきくこと	45人
タイミング良く案内をもらえること	41人
休日や深夜などでも対応してくれること	41人
オプションサービスが豊富であること	23人
その他	4人

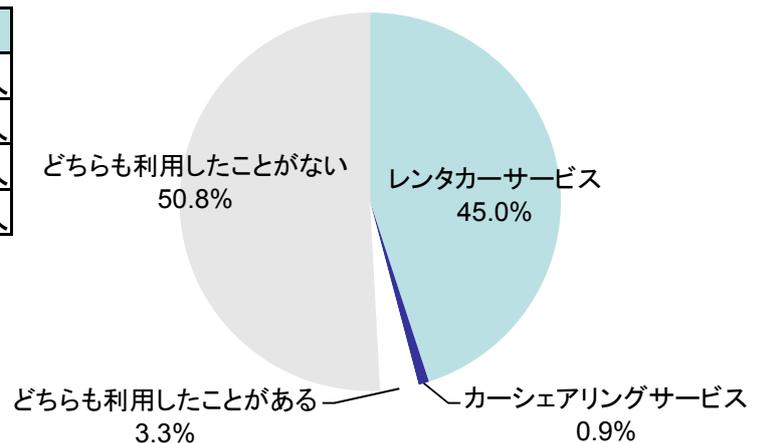


【条件設問】自動車を保有していない回答者 n=550

自動車利用について、利用したことのあるサービスをお答えください。

自動車保有していない回答者についても、49.2%が「レンタカーサービス」もしくは「カーシェアリングサービス」を利用したことがあると回答し、自動車を保有しなくても利用していることが分かる。

回答群	回答者数
レンタカーサービス	247人
カーシェアリングサービス	5人
どちらも利用したことがある	18人
どちらも利用したことがない	280人



本資料に記載されている内容についての問合せは以下までご連絡ください。
 また、本資料を利用される際は提供元を「オークネット総合研究所」と明記の上、ご利用下さい。
 E-Mail: request@ns.aucnet.co.jp
 TEL: 03-3512-6140
 オークネット総合研究所 吉岡・金井