

# 「車検と定期点検についてのアンケート」

## 目次

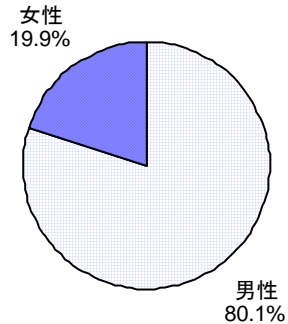
■ 調査概要	.....	Page. 1
■ 回答者のプロフィール	.....	Page. 2
■ 調査結果の要約	.....	Page. 3
■ 詳細内容	.....	Page. 4
1. 車検方法と選択理由について		
2. 車検に対する満足度と不満点について		
3. 次回の車検について		
4. ユーザー車検に付いて		
5. 車検に対する認識		
6. 1年ごとの定期点検について		
7. 整備に関する認知		
■ 自由回答集(自動車整備工場に望むこと)	.....	Page. 16

## 調査概要

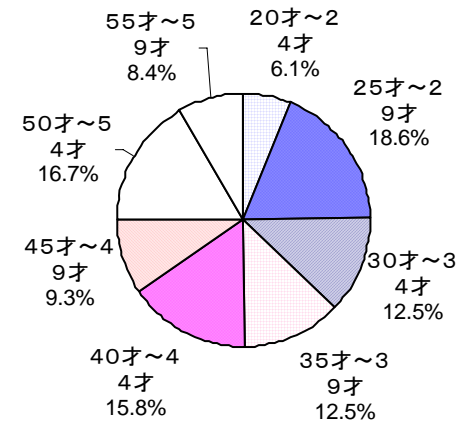
■ 調査目的	車検の利用状況や整備に関する認知を調査することによって、今後のマーケティング活動の基礎資料とする。
■ 調査対象	マクロミルモニタ  下記①～④の条件を満たしている20～50代の男女  ①普通運転免許を所有していること ②自家用車を所有していること ③月1回以上運転すること ④自分で車検費用を支払っていること
■ 調査地域	関東地方
■ 調査方法	インターネットリサーチ
■ 調査時期	2005年11月15日(火)～11月16日(水)
■ 有効回答数	311サンプル
■ 調査実施機関	株式会社マクロミル

# 回答者のプロフィール n=311

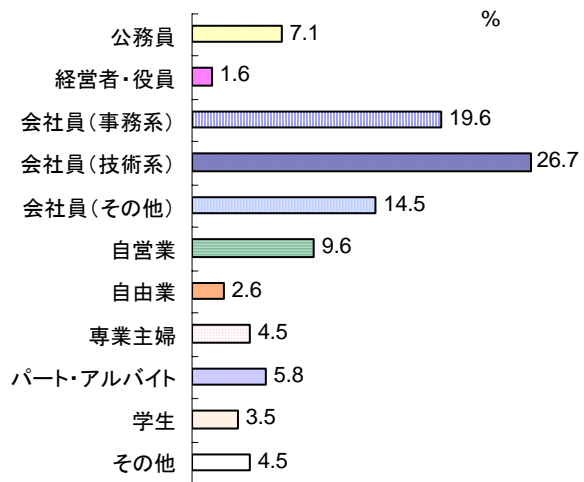
## 性別



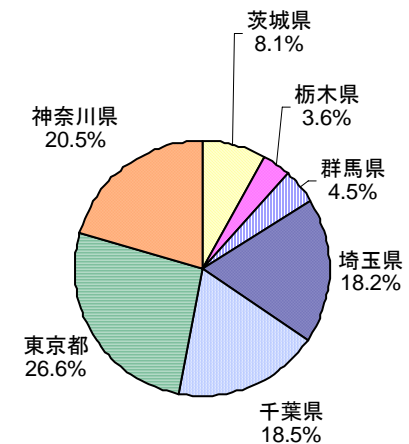
## 年齢



## 職業



## 居住地



# 調査結果の要約

## ■ディーラー工場での車検利用者が5割を占める

直近での車検方法は「ディーラー工場」が48%、次いで「整備工場」が35%、「ユーザー車検」は12%となった。昨年と比較すると「整備工場」が増加、「ユーザー車検」が減少の傾向となっている。車検先の選択理由としては、「信頼できる」という理由が6割を占め、圧倒的な高さである。車検方法によって選択理由の傾向は異なる。《ディーラー工場→信頼》、《整備工場→付き合い、料金の安さ》、《ユーザー車検→料金の安さ》は明確に背景としてあるようだ。

## ■整備工場の満足度が高い傾向

「整備工場」の満足度(満足と回答した人の割合)は68%となっている。それに比べると、「ディーラー工場」は53%と低い。昨年と比較すると満足度は9ポイント低下している。不満点としては「価格が高い」ことが挙げられている。

## ■いずれの車検方法においても7割がリピート志向

次回の車検方法は「ディーラー工場」が40%、「整備工場」が30%、「ユーザー車検」が13%となっている。いずれの車検方法においても7割が次回も同じ方法を利用する意向がみられた。

## ■「ユーザー車検」の認知は89%、内容までの認知は40%

ユーザー車検の認知は89%、内容までの認知は40%。認知は昨年(94%)と比べると、5ポイント低下している。認知(男性:94%、女性:68%)や内容までの理解度(男性45%、女性:18%)は、男性が女性を大きく上回っている。

## ■『車検合格』を正しく認識しているのは約半数

『車検が通った(合格した)』ということと、「次の車検まで安全である事とは関係ない」と認識している人が50%と半数を占めている。昨年もほぼ同じ傾向である。性別に見ると、正しい理解は女性(37%)に比べ、男性(53%)での理解の方が高くなっている。

## ■車検時に「重量税」「自賠責保険料」を支払っていることは94%が認知

94%の認知は昨年と同様の傾向である。年代別に見ると、40代、50代の認知が高い。

## ■定期点検認知は79%。定期点検を毎年必ず行っているのは全体の3割。日常点検を時々行うが67%

1年ごとの定期点検義務を認知しているのは79%で、昨年に比べ13ポイント上昇。しかし、1年ごとの定期点検を「必ず行っている」とする回答は3割にとどまる。一方、「行っていない」人は4割強を占める。昨年と比較すると「必ず行っている」と回答した人は9ポイント減少し、「行っていない」と回答した人は8ポイント増加している。1年ごとの定期点検を行わないのは、「整備料が高いから」「面倒だから」「毎年やる必要はないから」が主な理由。日常点検を「使用時ごとに行う」は3%にとどまり、「時々行う」が67%を占める。

## ■ステッカー認知は9割。リサイクル部品利用経験は15%。違反金未納の場合、車検が受けられなくなる制度の認知は12%

検査標章認知94%、点検整備済ステッカー認知91%とステッカー認知は高い。整備不良が環境に及ぼす影響について「交通事故への危険性」が67%を示している。リサイクル部品利用経験は15%にとどまるが、利用意向は35%見られる。不正改造の認知について、サンガラスカーの認知は88%、前面ガラスへの指定ステッカー以外のステッカー貼付の認知は45%、クリアレンズの認知は56%。

# 1. 車検方法と選択理由について

## 1-1. 車検方法

整備付き車検(ディーラー工場)が48%

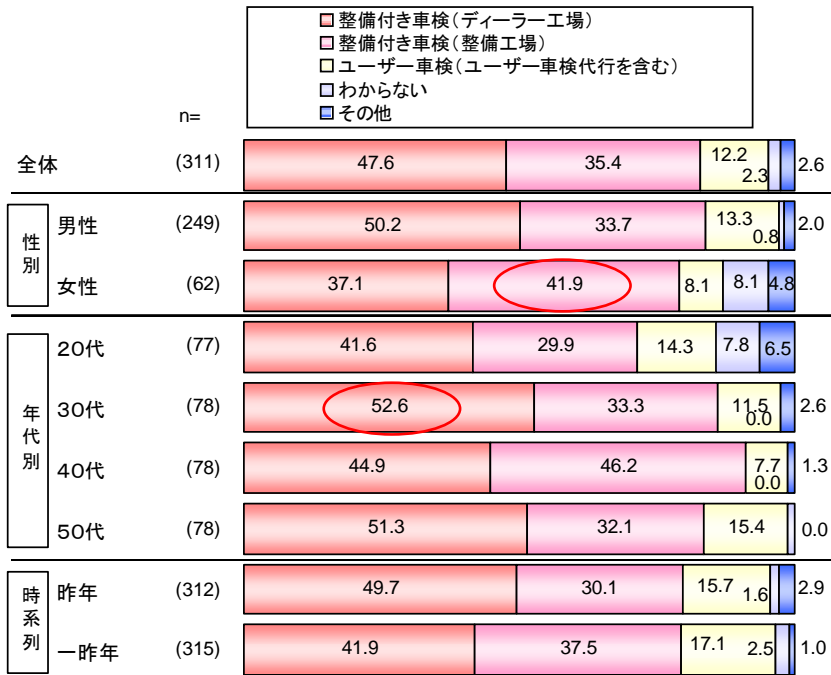
調査対象者全員に、直近に行った車検方法について尋ねた。

48%が「整備付き車検(ディーラー工場)」と回答しており、次いで「整備付き車検(整備工場)」35%、「ユーザー車検」12%となっている。昨年と比較すると、「整備付き車検(整備工場)」が5ポイント増加、「ユーザー車検」が3ポイント減少という結果となった。

性別に見ると、女性の方が「整備付き車検(整備工場)」の割合が高い。

年代別に見ると、30代では「整備付き車検(ディーラー工場)」が53%で高い。

図1.1 Q1 直近で行った車検方法 (%)



## 1-2. 選択理由

車検依頼先の選択理由は「信頼できるから」が約6割

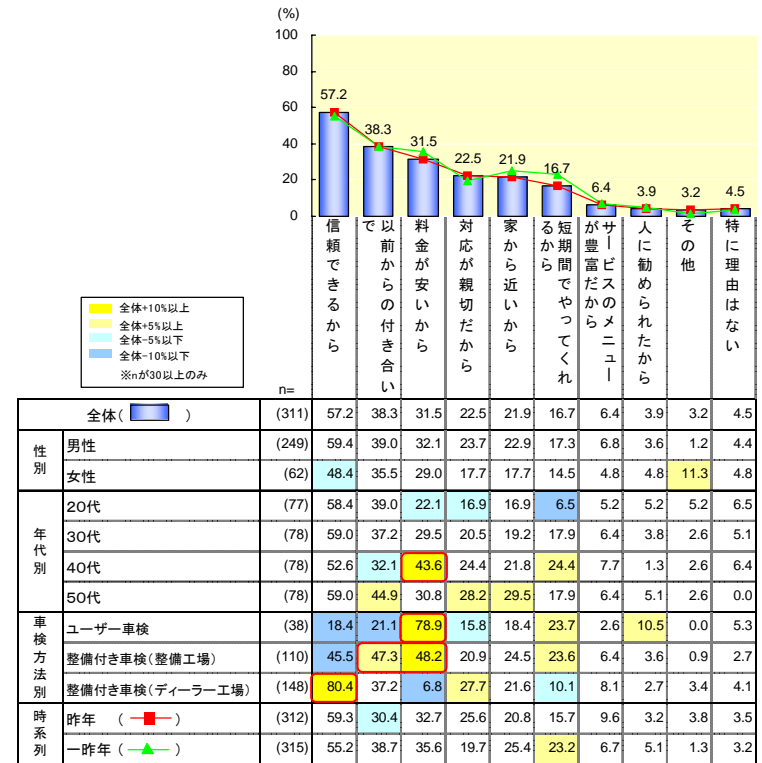
調査対象者全員に、車検方法を選択した理由について尋ねた。

「信頼できるから」が57%で最も高く、次いで「以前からの付き合い」が38%となっている。昨年と比較しても、傾向に大きな差は見られない。

年代別に見ると、40代で「料金が安いから」が高くなっている。

車検方法別に見ると、ユーザー車検は「料金の安いから」、整備付き車検(整備工場)は「以前からの付き合い」で「料金が安いから」、整備付き車検(ディーラー工場)は「信頼できるから」という理由で明確に使い分けられていることがわかる。

図1.2 Q2 直近で行った車検の方法を選んだ理由【複数回答】 (%)



## 2.車検に対する満足度と不満点について

### 2-1. 満足度

全体の59%は直近の車検に満足している。

調査対象者全員に、直近の車検に対する満足度について尋ねた。  
 全体の59%が「満足」と回答しており、昨年に比べ9ポイント低下している。  
 性別では、男女に差は見られない。

年代別に見ると、年代が上がるにつれ満足度が上昇している。

車検方法別に見ると、整備付き車検(整備工場)は68%が満足しているのに対して、整備付き車検(ディーラー工場)は53%と低い。

図2.1 Q3 直近で行った車検の満足度 (%)

□満足 □どちらともいえない □不満

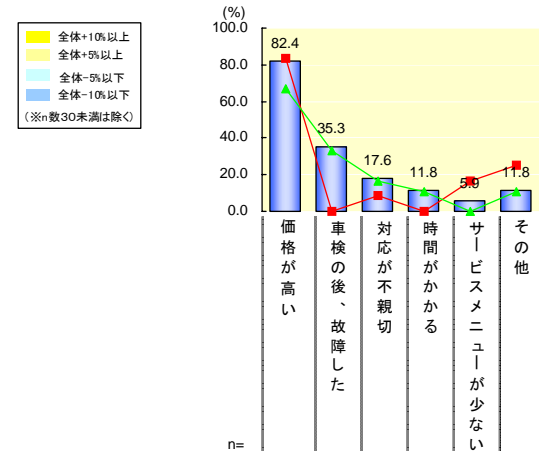


### 2-2. 不満点

「価格が高い」が最も高く、82%。

不満と回答した人に不満点について尋ねてみた。  
 「価格が高い」は82%で最も高く、昨年と同様の結果となった。

図2.2 Q4 直近で行った車検の不満点【複数回答】 (%)



		n=	価格が高い	車検の後、故障した	対応が不親切	時間がかかる	サービスメニューが少ない	その他
全体		(17)	82.4	35.3	17.6	11.8	5.9	11.8
性別	男性	(15)	80.0	40.0	13.3	6.7	6.7	13.3
	女性	(2)	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
年代別	20代	(6)	83.3	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0
	30代	(4)	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
	40代	(4)	75.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	50代	(3)	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3
車検方法別	ユーザー車検	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	整備付き車検(整備工場)	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	整備付き車検(ディーラー工場)	(12)	83.3	41.7	25.0	16.7	0.0	16.7
時系列	昨年 (■)	(12)	83.3	0.0	8.3	0.0	16.7	25.0
	一昨年 (▲)	(18)	66.7	33.3	16.7	11.1	0.0	11.1

(※n数30未満のものは参考値として記載)

# 3.次回の車検について

## いずれの車検方法においても歩留まりは7割

調査対象者全員に、次回希望する車検方法について尋ねた。

「整備付き車検(ディーラー工場)」が40%で最も高く、次いで「整備付き車検(整備工場)」が30%となっている。

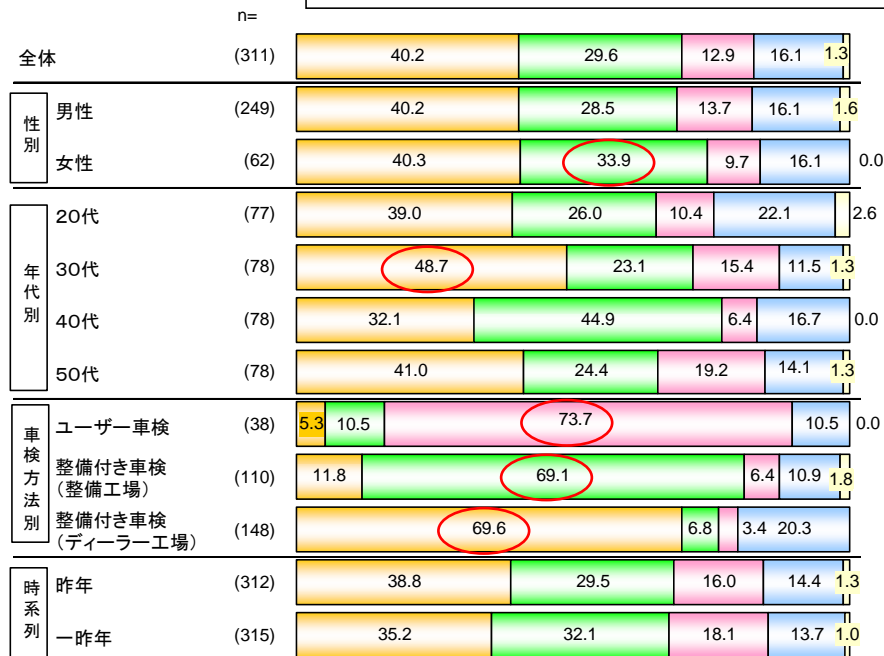
性別で見ると、女性では「整備付き車検(整備工場)」が34%でやや高い。

年代別に見ると、30代では「整備付き車検(ディーラー工場)」が49%を占める。

車検方法別に見ると、いずれの方法においても歩留まりは7割となっている。

図3.1 Q5 次回希望する車検の方法 (%)

■ 整備付き車検 (ディーラー工場)
 ■ 整備付き車検 (整備工場)
 ■ ユーザー車検
 ■ わからない
 ■ その他



## 4.ユーザー車検について

「内容まで知っている」40%、認知全体は89%

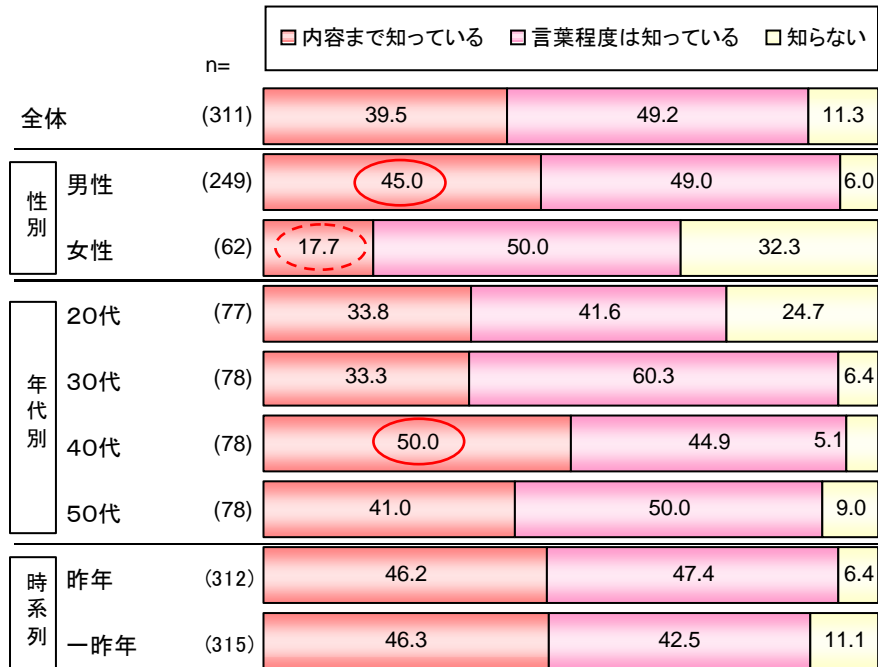
ユーザー車検の認知について、尋ねた。

「内容までは知っている」40%、「言葉程度は知っている」49%となっており、認知全体としては89%となっている。昨年と比較すると、認知全体が5ポイント低下している。

性別に見ると、男性で「内容まで知っている」とする回答が45%と女性の18%に比べ高い理解度となっていることがわかる。

年代別に見ると、40代で「内容まで知っている」とする回答が他の年代に比べ高くなっている。

図4.1 Q6 ユーザー車検の理解度 (%)



# 5.車検に対する認識

## 5-1. 車検合格に対する理解度

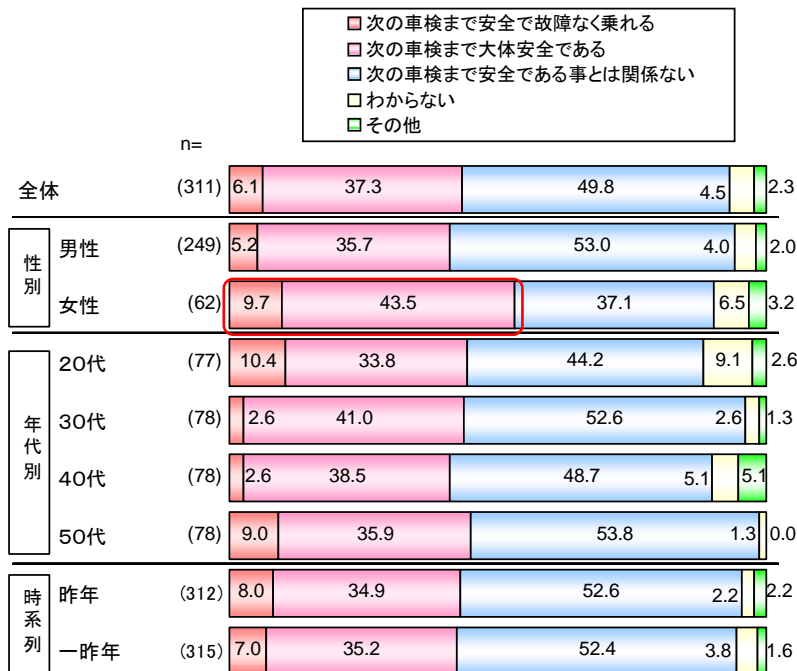
「次の車検まで安全である事とは関係ない」と5割が認識

調査対象者全員に『車検が通った(合格した)』ことをどのように認識しているかを尋ねた。

「次の車検まで安全である事とは関係ない」が50%と半数を占めている。昨年と比較しても、傾向に大きな差は見られない。

性別に見ると、女性は男性に比べ「次の車検まで安全で故障なく乗れる」「次の車検まで大体安全である」と認識している人がやや多い。

図5.1 Q7 車検合格に対する理解度 (%)



## 5-2. 車検時の「重量税」「自賠責保険料」支払いの認知

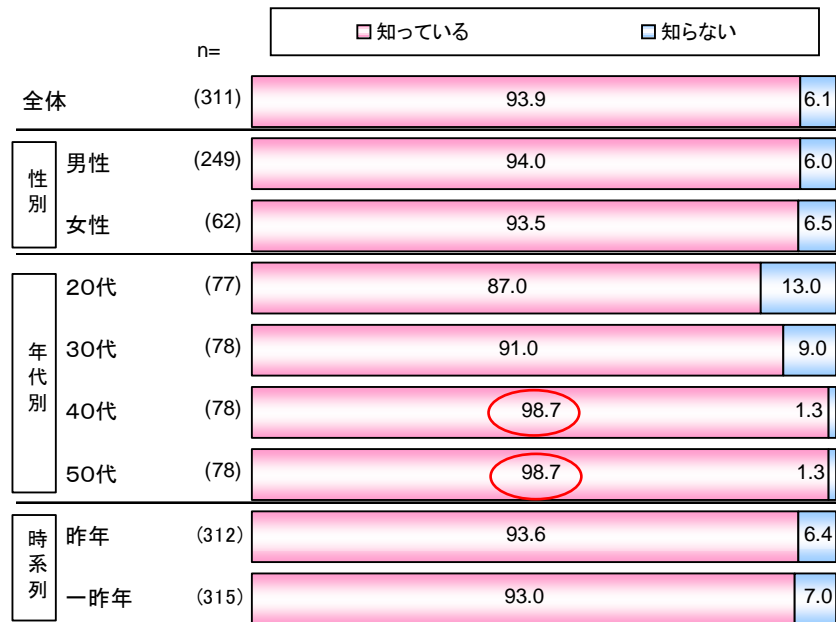
94%が車検時に支払っていることを認知している

調査対象者全員に車検時に「重量税」と「自賠責保険料」を国に支払っていることの認知を尋ねた。

「知っている」と回答が94%を占め、昨年とほぼ同じ結果となっている。

年代別に見ると、40代、50代では認知が99%と非常に高い。

図5.2 Q8 車検時の「重量税」「自賠責保険料」支払いの認知 (%)





# 6.1年ごとの定期点検について

## 6-1. 定期点検の義務付けの認知

79%が「定期点検の義務付け」を認知している

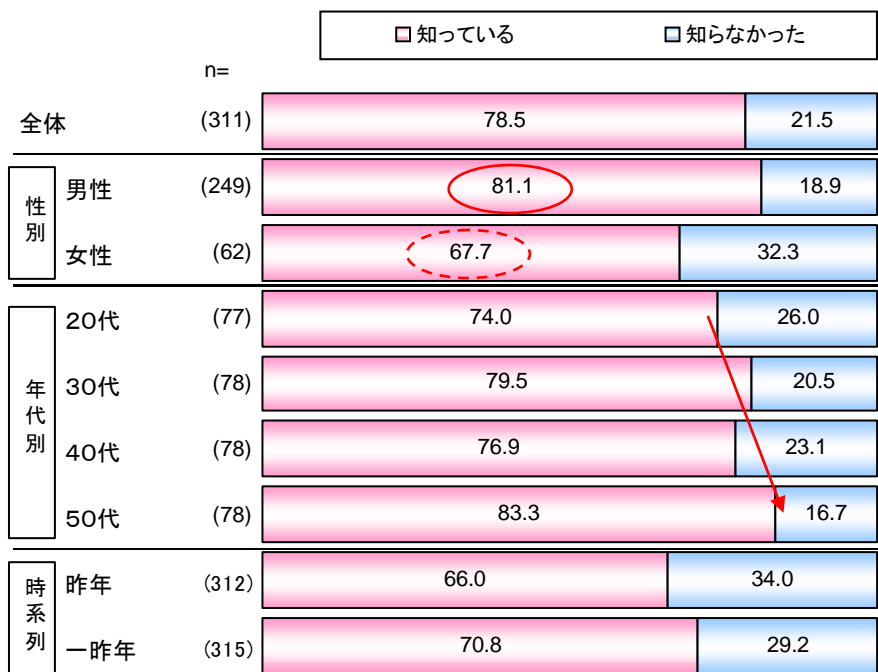
調査対象者全員に、1年ごとの定期点検が法律で義務付けられていることを認知しているか尋ねてみた。

「知っている」と回答した人は79%、昨年と比べると13ポイント上昇している。

性別に見ると、男性では81%、女性では68%が認知しており、男女間に大きな差が見られる。

年代別に見ると、高い年代層ほど認知が高い傾向が見られる。

図6.1 Q9 自家用乗用自動車 1年ごとの定期点検義務の認知 (%)



# 6.1年ごとの定期点検について

## 6-2. 1年ごとの定期点検の実施

「必ず行っている」と回答した人は3割

調査対象者全員に1年ごとの定期点検を行っているか尋ねた。

「必ず行っている」と回答した人は32%、一方「やっていない」という人は41%を占める。昨年と比較すると、「必ず行っている」人は9ポイント減少し、「やっていない」と回答した人が8ポイント増加している。

性別に見ても、男女間に大きな差は見られない。

年代別に見ると、40代で「必ず行っている」と回答した人が24%と低い点が特徴的である。

図6.2 Q10 1年ごとの自動車定期点検の実施（%）

		n=	必ず行っている	ときどき行っている	やっていない
全体		(311)	31.5	28.0	40.5
性別	男性	(249)	31.7	27.3	41.0
	女性	(62)	30.6	30.6	38.7
年代別	20代	(77)	32.5	28.6	39.0
	30代	(78)	37.2	28.2	34.6
	40代	(78)	24.4	26.9	48.7
	50代	(78)	32.1	28.2	39.7
時系列	昨年	(312)	40.1	27.9	32.1
	一昨年	(315)	34.3	29.5	36.2

## 6-3. 行わない理由

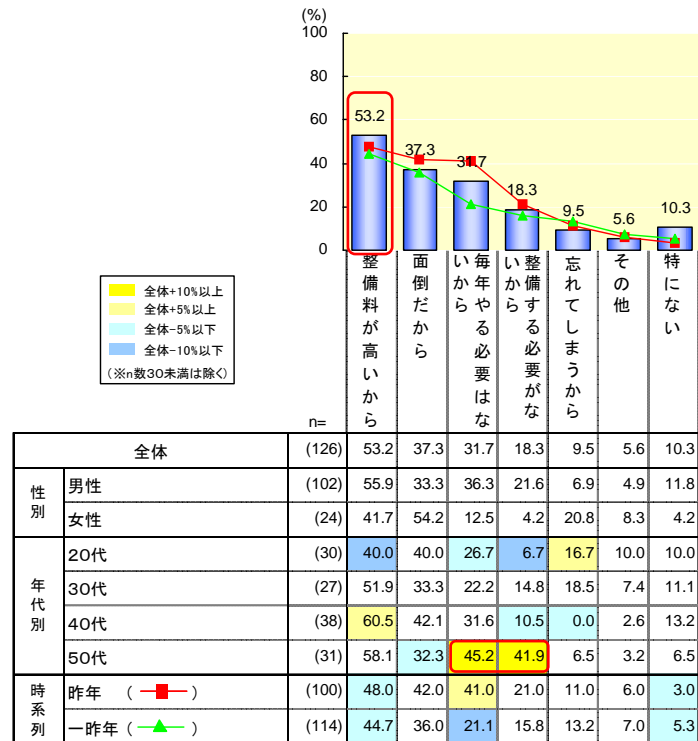
「整備料が高い」「面倒だから」「毎年やる必要はない」が3大理由

1年ごとの定期点検を「やっていない」と回答した人に、その理由について尋ねた。

「整備料が高いから」が53%で最も高く、次いで「面倒だから」37%、「毎年やる必要がないから」32%と続く。昨年と比較すると、「整備料が高いから」が5ポイント上昇している。

年代別に見ると、50代では「毎年やる必要がないから」「整備する必要がないから」という理由が全体を10ポイント以上上回る。

図6.3 Q11 1年ごとの定期点検を行わない理由【複数回答】（%）



(※n数30未満のものは参考値として記載)

# 6.1年ごとの定期点検について

## 6-4. 日常点検行動有無

「使用時ごとに行う」3%、「時々行う」67%

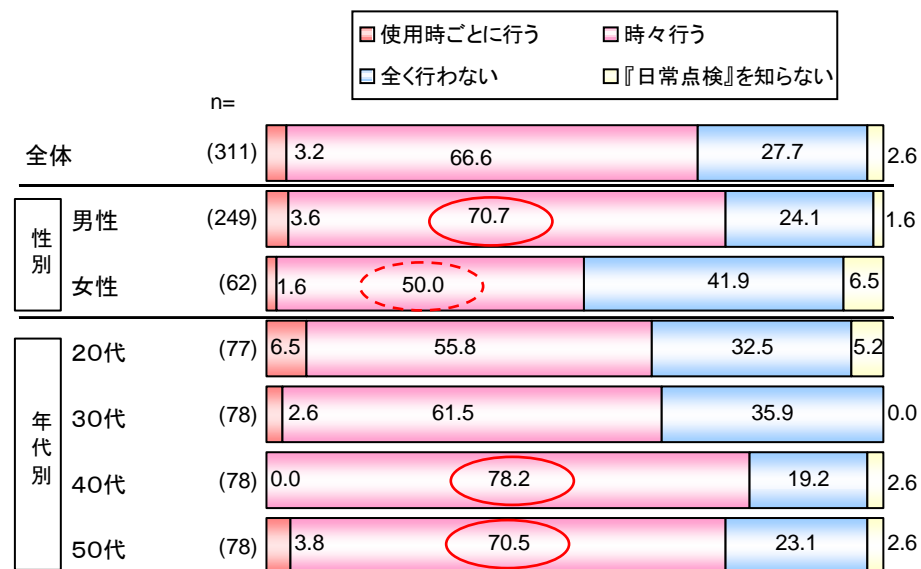
調査対象者全員に日常点検の状況について尋ねてみた。

「使用時ごとに行う」は3%にとどまり、「時々行う」が67%を占める。

性別に見ると、男性では「時々行う」が71%を占めるのに対し、女性は50%と低い。

年代別に見ると、40代、50代では「時々行う」率が20代、30代に比べ高い。

図6.4 Q12 日常点検行動有無 (%)



# 7.整備に関する認知

## 7-1. ステッカー認知

### 検査標章の認知は94%

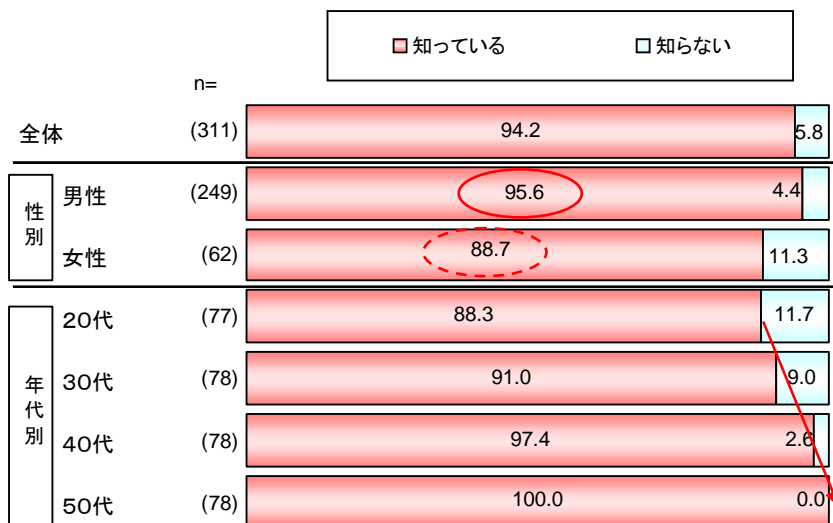
調査対象者全員に検査標章のステッカー認知について尋ねてみた。

「知っている」は94%を占める。

性別に見ると、男性の認知は96%と高く、女性の認知は89%とやや低い。

年代別に見ると、年代が高くなるほど、認知が高くなっている。

図7.1 Q13-1 検査標章 (%)



### 点検整備済ステッカーの認知は91%

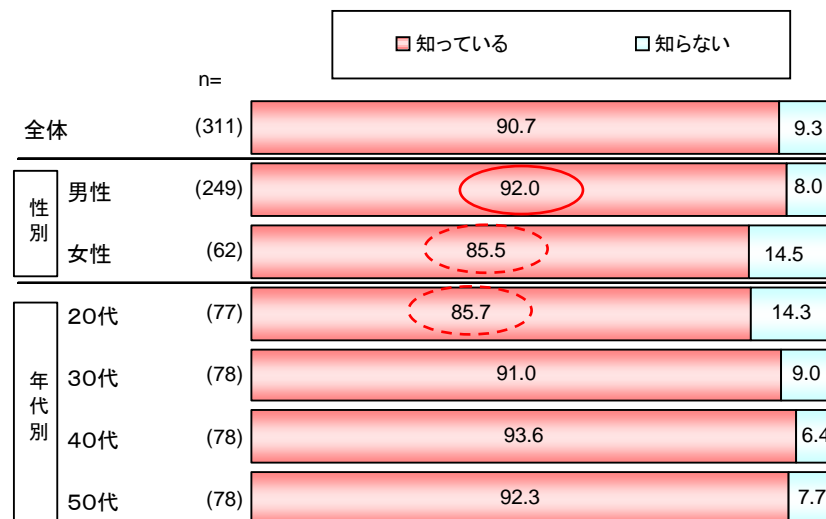
調査対象者全員に点検・整備済ステッカーの認知について尋ねた。

「知っている」は91%。

性別に見ると、男性の認知は92%と高く、女性の認知は86%とやや低い。これは検査標章と同様の傾向である。

年代別に見ると、20代の認知は86%と他の年代に比べ認知がやや低い。

図7.2 Q13-2 点検整備済ステッカー (%)



# 7.整備に関する認知

## 7-2. 整備不良が環境に及ぼす影響について

7割弱の人が「交通事故への危険性」を危惧している。

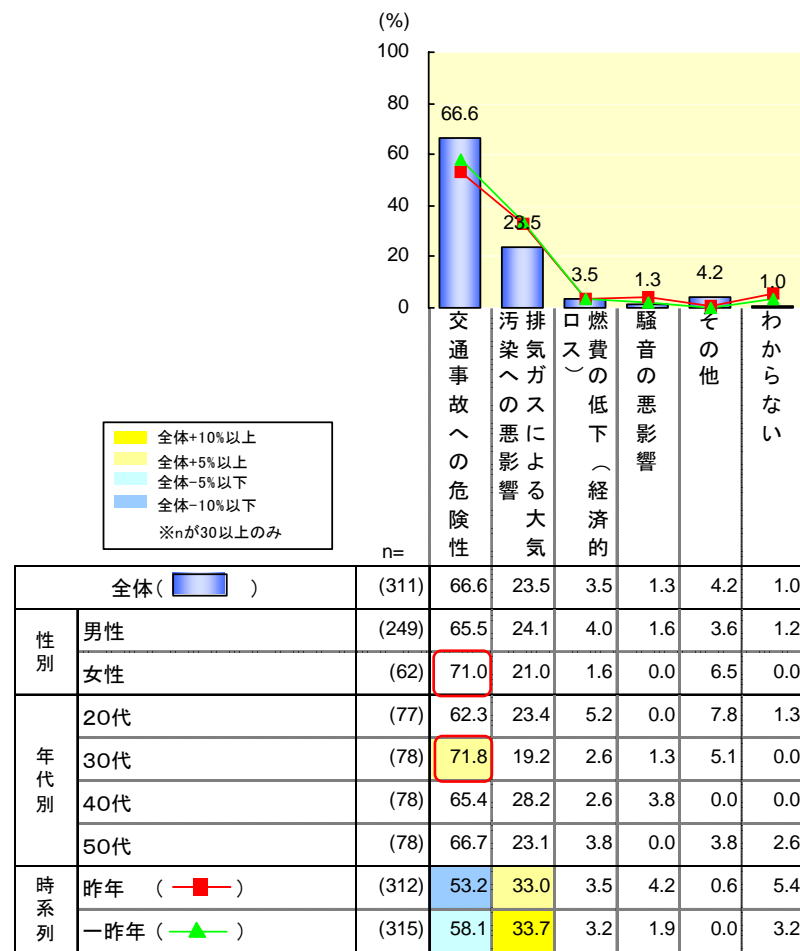
調査対象者全員に、車の整備不良が環境に及ぼす影響の中で何が最も重大か尋ねた。

「交通事故への危険性」が67%で最も高く、次いで「排気ガスによる大気への悪影響」24%となっている。昨年と比較して、「交通事故への危険性」が13ポイント上昇している。一方、「排気ガスによる大気汚染への悪影響」は10ポイント低下している。

性別に見ると、女性は男性に比べ「交通事故への危険性」が71%で6ポイント高い。

年代別に見ると、30代では「交通事故への危険性」が72%見られる。

図7.3 Q14 整備不良が環境に及ぼす影響について (%)



# 7.整備に関する認知

## 7-3. リサイクル部品利用有無

「利用したことがある」15%、「今後利用してみたい」35%

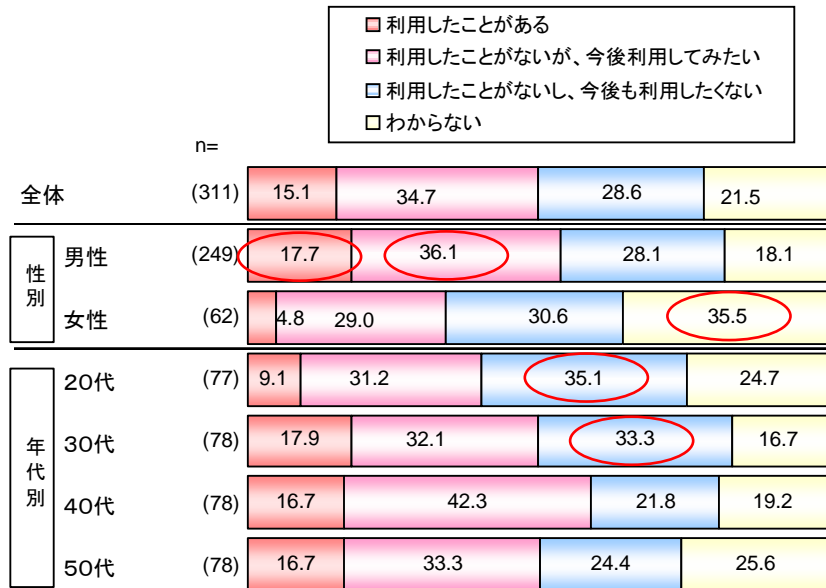
調査対象者全員にリサイクル部品の利用経験について尋ねてみた。

「利用したことがある」が15%で、「利用したことがないが、今後利用してみたい」は35%となっている。

性別に見ると、男性では「利用したことがある」が18%、「利用したことがないが、今後利用してみたい」が36%見られるのに対し、女性では「わからない」が36%を占める。

年代別に見ると、20代、30代の「利用したことがないし、今後も利用したくない」が3割を超え、リサイクル部品に対して消極的な態度であることがうかがえる。

図7.4 Q15 リサイクル部品利用有無 (%)



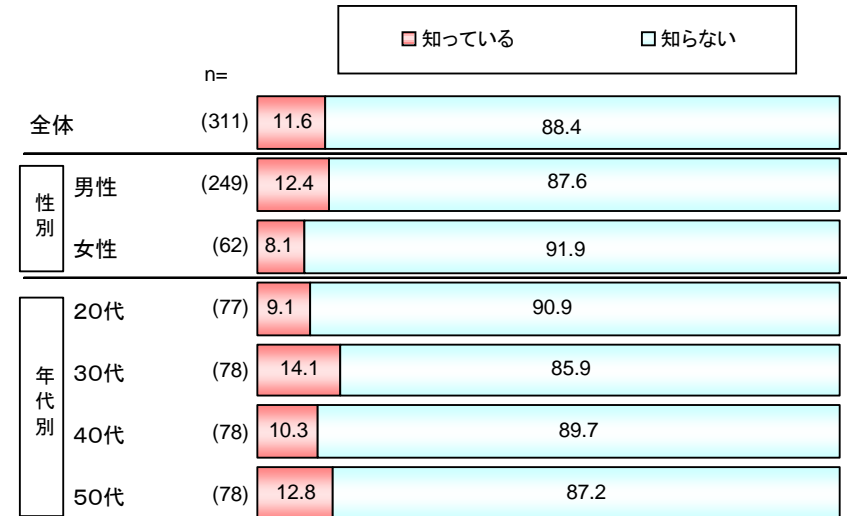
## 7-4. 違反金未納の場合、車検が受けられなくなる制度の認知

認知は12%にとどまる

調査対象者全員に駐車違反の違反金が未納の場合車検が受けられなくなる制度の認知について尋ねた。

「知っている」は12%にとどまり、非常に認知が低い。

図7.5 Q16 違反金未納の場合、車検を受けられなくなる制度の認知 (%)



# 7.整備に関する認知

## 7-5. 不正改造の認知

サングラスカーの認知 88%  
ステッカー貼付の認知 45%  
クリアレンズの認知 56%

調査対象者全員に不正な改造の認知について尋ねてみた。

サングラスカーの認知は88%と高い。

性別、年代の差は見られない。

ステッカー貼付の認知は45%と認知が低い。

性別では、男性の認知が47%に対し、女性の認知は39%と低い。

年代別では、30代の認知が40%とやや低い。

クリアレンズの認知は56%。

性別では、男性の認知が58%に対し、女性の認知は48%と10ポイントの差が見られる。

図7.6 Q17-1 サングラスカー (%)

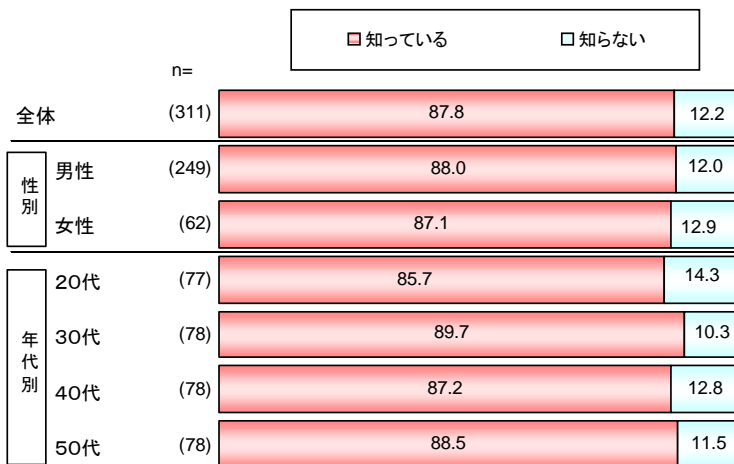


図7.7 Q17-2 ステッカー貼付 (%)

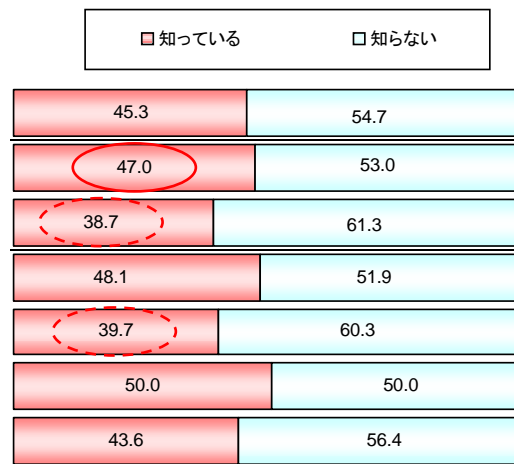
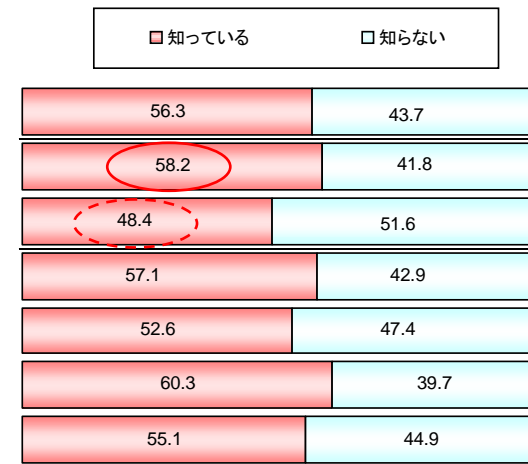


図7.8 Q17-3 クリアレンズ (%)



# 自由回答集(自動車整備工場に望むこと)

コメント	性別	年齢
誠意ある仕事	男性	21
早くて確実な仕事。	男性	21
期日までに仕上げしてほしい	男性	22
適正な価格料金での検査と漏れのない検査を行って欲しい	男性	23
低価格化 サービスの向上(接客)	男性	23
あきらかに改造車である車が車検のときだけノーマル状態にして車検を受け、パスすることを暗黙している車検工場はおかしいと思う。車検を通せない車や、法律違反になる場合などの知識を教えてください。	男性	23
どんなとき(忙しいとき等)も丁寧かつ確実に整備してほしい。もし問題があった部分があれば分かりやすく説明し、どう対処したか教えて欲しい。	男性	23
修理・点検・車検等の料金が明確でないことが多い。きちんとした明細と共に料金を提示してほしい。	男性	24
値段が安く整備が安心なこと	男性	24
見た目だけに捉われず、同じ車種のデータを1件でも問題があればその部分も点検してほしい。ドライバーの要望は無意味なものであっても聞きうけ、結果となるものを示してほしい。	男性	25
もっと値段を安く	男性	25
整備の際に交換が必要な部品が発生した場合の詳細な説明(ユーザーに無断で整備を行うディーラーなどがあるのだ)。	男性	25
車検の前と後にきちんと説明をしてほしい。	男性	25
きちんとした整備と説明	男性	27
安く丁寧。	男性	27
事前点検等で、予想外の修理が必要になったときに、勝手に修理を行わずにユーザーにキチンと許可を取ってから行ってほしいと思う。	男性	27
最低限度の整備	男性	27
安心、丁寧、安価	男性	27
実例がなくイメージでしかないのですが、CSが欠けていることが多いと思います。他のサービス業のような接客のノウハウを取り入れれば、イメージアップと新規顧客の開拓、リピーターの確保ができるのではないかと、思います。整備技術の向上はもちろんの事ですが、車両の取り扱いにも気を使っていた方がいいと思います。	男性	27
値段	男性	27
手厚い保証	男性	28
整備は正しく	男性	28
親切な説明と相談	男性	28
親切・丁寧な対応をしてもらいたい。	男性	28
安心かつ迅速かつ低料金	男性	28
自動車のメーカーによらず、丁寧な対応をしてくれること。	男性	28
きちんと説明をしてくれること。	男性	28
工賃が高い。部品が高い。時間がかかりすぎ。ちょっと改造してあるだけでイヤな顔する。	男性	28
整備が終わった後に今後の運転のアドバイスをしてほしい。	男性	29
とにかく安全第一。	男性	29
確実さ。	男性	29
信頼感	男性	29
できるだけ安価でなおかつしっかりと整備してほしい。	男性	29
アイラインなどの陸運局によって異なる基準になっているドレスアップが車検に通るか事前に教えて欲しい。	男性	29

コメント	性別	年齢
私たち素人にも分かりやすい説明を心がけてほしい	男性	29
フルサポート	男性	29
不正車両の徹底排除をお願いしたいです。	男性	29
不明な点は、勝手に判断せず確認してほしい	男性	29
親切さ	男性	30
車を丁寧に扱ってくれること	男性	30
きちんとした安全整備	男性	31
誠意を持って対応してほしい	男性	31
自動車の中を汚さないで欲しい。	男性	31
親切・丁寧・誠実	男性	31
部品が安くねばいいと思う	男性	32
日曜祭日でも、車検をしてほしい。	男性	32
点検結果として良いか悪いかわけではなく、何がどのような状態なのか、数値で客観的に教えて欲しい	男性	32
安心、安全、安い	男性	32
価格が高いのか安いのかわからないシステムをどうにかしてほしい	男性	32
整備代や車検代をもっと安くしてほしい	男性	32
整備のスピードアップ	男性	33
基本項目をしっかりみてほしい！光軸がずれていたのに、全く手つかずだったことがあった。	男性	33
必要ない部品交換をしなくて欲しい	男性	33
知り合いに検査員がいるから裏話はたまに聞いてます。結局は人間が検査するわけですから普通に真面目な人に当たるのを祈るばかりです。	男性	33
正しく誠実な整備。違法性の排除。	男性	34
きちんと整備してくれること	男性	34
本当に直してあるかが知りたい	男性	34
安全性	男性	34
確かな技術	男性	35
ユーザの意見を良く聞いてくれ、相談にのってくれること。	男性	35
確実性	男性	35
価格を安くできないものか？	男性	35
車の事をいろいろ教えてほしい	男性	35
安心・安全	男性	36
イメージとして、交換しなくて良い部品まで交換するような感覚を持っている。従って望むこととしては、きちんと説明をして、納得がいく整備をして欲しい。	男性	36
1. 扱う自動車等の正確な知識と整備に対する技術 2. 顧客に対する親切な対応 3. 従業員の適切な教育プログラム	男性	36
対価に対して正しく整備や作業が行われたという証拠をわかりやすくする	男性	37
金額の軽減や整備時間の短縮など現在のニーズにあってるのはわかります。ただ仮にも「車検」という名称があって、ユーザーからお金を取る以上、車全般の点検・修理を行うのが当然と思える。車検を受けて、すぐにタイミングベルトが切れた話を聞いたことがある。確かにタイミングベルトは車検の範囲ではないが、こういった現状では車に詳しくないユーザーが安心して車検とは言えないし、お金を払う必要がないように思える。	男性	37
すぐに整備の必要はないが、次回整備までに必要がありそうな整備を詳細に教えてほしい。	男性	38



# 自由回答集(自動車整備工場に望むこと)

コメント	性別	年齢
事故が起きない様な整備	男性	38
迅速であること 料金が明解であること	男性	38
特に有りませんが、一番にオーナーの無知(乗りっぱなし等)が問題だとも思います。	男性	38
本来の整備をせずに(違法改造も含む)、車検を通しての工場が少なくはないように思います。整備工場への認可に対して、改善の余地があるように感じます。	男性	38
人の命を預かる大事な仕事とわきまえて対応してほしい。	男性	39
車検場との密な連携を取り、改造事項に対する統一した整備基準を作って欲しい。	男性	39
ユーザーが普段気づかない点を利害なく指摘してくれること。	男性	39
信頼できる整備をリーズナブルな価格で提供していただきたい。	男性	39
修理項目に対し納得性(なぜバッテリーを交換したかなど、客観的事実がある)があり、説明をきちんとしてくれること。	男性	39
質よく安く	男性	39
各店もって個性をアピールすると良い	男性	39
無駄な整備、過剰整備のない車検および法点の実施。	男性	40
自動車整備工場(GSやカーショップも含む)は、違法改造車には整備をしないで欲しい	男性	40
安く、必要な事だけをやってくれること。部品の持ち込みができること。	男性	40
現時点での自動車の状態(あらゆる面で)を分かり易く説明してほしい。	男性	40
価格を明確にするとともに、もっと安くしてほしい。	男性	40
料金を安くしてほしい。	男性	40
きちんとした整備	男性	40
アフターフォローをこまめに行ってほしい。	男性	40
修理内容の明確 時間短縮 低料金	男性	40
手を抜くことなく確実な整備を行ってほしい	男性	41
インターネットから見積もり、予約ができること	男性	41
もっと安くても質の良い修理点検してもらいたい。直ってないことも多いしそれなのに金も取るなんて最悪	男性	41
安さと、安全性の担保	男性	41
本当に必要な整備のみを、リサイクル品を使いながら行ってほしい。	男性	41
安全で確実な検査をして欲しい	男性	41
車検が済んだ後車の調子が悪くならないようにしてもらいたい	男性	42
安全第一	男性	42
整備内容を詳しく説明してほしい。	男性	42
透明な会計、細かな点検、必要に応じたオプション	男性	42
安全性、コスト	男性	42
特になし	男性	42
もっと安く早くしてほしい	男性	43
無駄な整備はしないでほしい。	男性	43
必要十分な整備。整備後のしっかりした説明	男性	43
暗い感じで取っつきにくいので、取っつきやすい演出が必要と思う。また、国家資格があるので、その能力をアピールし、認知度を高めるべきと思う。	男性	43
安全重視と低価格	男性	43
安くしっかりと整備	男性	43
明確な料金表示又は見積もりは絶対に必要。部品交換などは交換した部品をユーザーに目で確認してもらうような理由の説明。自分は信用のおける業者に頼んでいるので必要とは思わないが、他に頼むときには最低限上記のサービスは行って欲しいと思う。	男性	44

コメント	性別	年齢
安全上の明確なアドバイス	男性	44
本当に必要な物のみ部品交換するようにしてもらいたいし、事故につながる恐れのある部分を重点的に検査してもらいたい。	男性	44
ユーザー側が少しでも整備費用を安くと望む事は当たり前だが、価格より安全が何よりも大切。整備が必要ならばきちんと伝えて欲しい。	男性	44
一度見積もりしてもらって、どこをどのように整備するのか伝えてほしい。今回、受けた場所は教えてくれました。	男性	44
経済的で親切な整備を心がけて欲しい	男性	44
信頼性	男性	44
車の状態を的確に把握し提示してくれること。依頼した内容等をキッチリと作業してくれること。適正な料金。	男性	44
修理以外にオーディオ、ナビ、警報アラーム等の取り付け取り外しにも気軽にに応じてほしい。	男性	45
費用が安い	男性	45
価格が安くてもしっかり点検してもらいたい	男性	45
よい整備士とは技術力もだが接客業である要素もクリアできなければ整備の依頼はしたくない。なぜなら有料であるから。	男性	45
エキスパートな整備士を少しでも多く育ててほしい。	男性	46
確実な技術と経験を持った整備士を揃えてほしい	男性	46
てきぱきとした正確なしごと	男性	46
払ったお金に見合った整備をして欲しい。それから、予約をしたにも関わらず、待たせすぎる。	男性	47
やすく、早く、確かに	男性	47
安い料金	男性	47
適切な整備を、より短時間で	男性	47
車検後、今後交換時期が近いと思われる部品を教えてください。	男性	48
安全性の確認と料金の安さ	男性	48
定期点検時など、少し前に通知をもらえると助かる。	男性	49
料金を下げて欲しい。安全に乗れるようにして欲しい。	男性	49
どの部品がどの位の消耗で、後どの位対応できるのかなどのきちんとした説明をしてほしい。又、チラシなどを置いてほしい。	男性	49
違反などの情報を正確に伝えてほしい	男性	50
安心して次の点検まで乗れる状態を保障してもらいたいし、少し不安な箇所があったらどうしたらいいかアドバイスをしてほしい。	男性	50
安く、確かな車検。	男性	50
コストダウン	男性	50
料金が安いこと	男性	50
技術の向上で安心して整備を任せられるように。	男性	50
確実な整備の実施	男性	50
特になし	男性	50
余計な修理をしない。価格が安く信頼あること。	男性	50
ユーザーが安心して運転できるよう、適正な整備を実施してほしい。	男性	50
アッセンブリ交換が多すぎる	男性	50
不正改造には手を貸さない。きちんと整備を行う。部品交換など状況により相談して整備を行う。	男性	50
もう少し値段を安くしてほしい	男性	50
車のクセを知っている所でやってもらっているのでは今はない	男性	50
必要最低限の整備をし車検を通す。	男性	50
技術力のある整備工場とない整備工場の差が大きい。それに関する情報が無い。	男性	51
日程の確実な保証	男性	51

# 自由回答集(自動車整備工場に望むこと)

コメント	性別	年齢
安く正確に	男性	51
厳しく車検をしてほしい	男性	51
納得できる内容の整備・スタッフが少なくとも整備士資格を持ち、車に対して知識が有る事・必要な整備を行い、無駄な事はしない事 ハッキリ言って、金を取りたいだけの整備が多すぎる！	男性	51
費用の明確化、または必要整備についての十分な説明、ユーザーにとって進められる整備が本当に必要なのか否かは不明な点が多い。仮にいつまでには整備が必要であるとの説明があれば、ユーザーは必ず整備をすると思う。	男性	51
何を交換するかなどは業者まかせなので、費用が高いのには驚かされる。	男性	51
安く完璧な整備	男性	52
まごころのこもった対応	男性	52
適正な整備を行っているかが信頼できないメンがある。特にディーラー以外の工場は信頼できない。適正な車検作業の履行が遵守される制度を検討して欲しい。	男性	52
点検時に、次回車検満了時まで故障がないよう、悪いと思われる部品を交換してほしい。	男性	52
もっと安くしてほしい	男性	52
早く、安く、必要以上に部品交換をしない。代車を用意する。	男性	52
安価に整備して欲しい。	男性	52
整備に特に期待はしていない。故障予防の整備ではなく表面上の整備しかしなから	男性	53
安心と信頼できるスタッフがいること	男性	53
最近の自動車は大変性能が良くなり故障しなくなりましたが、昔の車は調子悪いから修理屋で見てもらうとか修理に出すとか良く在りましたが今はほとんど有りませんので整備工場の経営も大変だと思いますが頑張って下さい。	男性	53
細かい整備状況を教えてほしい(難しいかもしれない)。	男性	53
安くしろ	男性	53
必要以上の整備をしない。良心的に行うことを心がけて欲しい。3月末や9月末は高い。	男性	53
故障のない車を目指すこと	男性	54
確実な整備と、安価な価格	男性	54
作業内容を解りやすく説明してくれること。	男性	54
安く、ていねい、確実な整備	男性	54
整備することによって何が良くなるかが判るような説明	男性	55
過剰整備しない様に！	男性	55
節約した対処を望む	男性	55
ディーラー車検の方が、車種に精通していて安心する。過去に調子が悪くなったことがあったので心配。	男性	55
車検に通す為の整備では、無く 通常走行の安全安心の整備を希望する	男性	55
メカニックとしての点検整備を十分行って欲しい	男性	55
早く、安く、確実に。	男性	56
安全走行。環境保全。	男性	56
確かな技術に裏付けられた整備と低料金化	男性	56
確実に安く早くして欲しい。	男性	57
スキのない点検	男性	57
余計な整備までして費用が高くなるので出すためらってしまう	男性	57
説明責任 整備やって車の調子が悪くなったことがある。	男性	57

コメント	性別	年齢
昔と違って、車検の意味がもっと違ってきていると思う。車検は車両整備の不良により、事故を起こし、車社会の安全性を守れなくなることを未然に防ぐためにあるはずが、今は車両の安全性は別にして、改造が通るかどうかという考え方で、それは車検の本来の趣旨から言っておかしい。車は進歩しているし、車検の料金も低廉化に進むべきだし、業界としてどう考えているか不明。考え直してほしい。いつも、日本ではシステムが形骸化する。	男性	57
良心的な整備	男性	57
安く、早く、確実な整備	男性	58
①客の立場に立って整備すること ②会社の短期的利益を優先しないこと ③整備した内容・価格を客に分かりやすく説明すること	男性	58
全てにおいて、万全(位に)を尽くしてほしい	男性	58
料金体系の明確化	男性	59
安全性がどの程度保証できるのか、はっきりした基準をつくり整備しないと、整備の有効性があいまい。	男性	59
顧客第一で堅実な整備を心して欲しい。	男性	59
料金をはっきり決めて欲しい。余計な事はしないでやらなければならない事をきちんとやって欲しい。	女性	22
分かりません。	女性	24
どんなことが、整備不良な状態であるか詳細がわかるようにしてほしい。	女性	25
不正改造の車の車検を通さないで欲しい。	女性	25
下請けに出さない丁寧な仕事。安価で行って欲しい	女性	25
かかる金額が大きいですので、きちんとした整備をして欲しい	女性	26
何でも交換しようとするのはやめて欲しい。	女性	26
多少お金がかかってもいいので、安全な車として車検してくれること。	女性	26
丁寧な点検、修理をしてほしい	女性	27
改造している車が車検に出すときだけ直して出しているのがむかつく	女性	27
整備・修理時に無料で代車を貸して欲しい。自宅までの引き取りと納車をして貰えるのと頼みやすい。	女性	28
素人でわからないことが多いので、業界用語を使わないで、丁寧な説明をして欲しい。	女性	28
曖昧な料金、不必要な整備、信頼性	女性	28
もっと情報を出して身近な存在であってほしい	女性	28
多少時間がかかってもいいから完璧な整備をしてもらいたい。	女性	28
安価でなくても良いので次の車検まで安心して乗れ、万が一のことがあってもしっかりとアフターケアがあればよい	女性	28
親切丁寧な対応 わからないだろうと小ばかにした態度はやめてほしい	女性	29
工賃の値下げ	女性	29
安全・信頼	女性	29
安全第一の整備	女性	30
適切なアドバイスや整備	女性	31
安くよい整備を！！こちらにもわかりやすい説明をしてほしい。	女性	31
本当のことを言って欲しい	女性	32
点検・整備の見積・明細をわかりやすく提示すること。	女性	32
自分自身で点検できるような知識を教えてください、日頃でも自分で注意してチェックできるようになったらいいと思います。	女性	32

# 自由回答集(自動車整備工場に望むこと)

安全で確実に整備してほしい。料金もそれ相応のものでやってほしい。	女性	33
車検の案内	女性	33
車にそんなに詳しくないので、わかりやすい言葉で今後何に気をつけるべきかとかこんな事があつたら、すぐに整備に出したほうがいいかどうでもいいような事まで気になったことは説明をしてくれるとありがたい。腹がたつのが専門用語をごちゃごちゃと並べてすぐ「大丈夫です。」なんていう整備の人は信用できない。	女性	33
キチンとやって欲しい	女性	33
こまかく、わかりやすく説明してくれれば信頼できる。	女性	34
どれも義務的じゃなく自分の車のような気持ちで接してくれたら整備もレベルが上がると思えます。	女性	36
いつもと違う修理をする時は事前に言って欲しい。(事後承諾ではなく) 承諾を本人の両親に得ないで欲しい(あくまで支払いは本人なので、本人に承諾の確認をとって欲しい)	女性	36
定められた点検事項以外でも、点検するべきところを教えてください。点検後に点検箇所や気になる部分の状態を報告してアドバイスして欲しい。	女性	37
運転者のことを考えての整備を期待しています。	女性	38
誠意を持った対応で点検をお願いしたい。	女性	40
自動車の事がよくわからないからと思って不必要なところまで交換修理をしないでほしい。	女性	41
安全に乗れるように、みてほしい	女性	43
安価で安全な整備をお願いしたい	女性	44
きちんと整備点検し、不良箇所については、きちんと説明してくれる。不必要な整備はしない。	女性	47
安全	女性	48
料金を明朗にして欲しい。	女性	49
今までのところ、特に問題はなかったので取り立てて望む事は無い。これまで、日常の使用の中で、不信に感じた時や何かの症状があつた時には必ず担当者に確認してきたし、その時々に対応してもらってきた。この状態が今後も続けられれば良いとは思っている。	女性	52
必要な整備は勿論ですが、ユーザーのレベルに合わせて適切なアドバイスとフォローをしてくれれば助かります。	女性	53
第一にもっと安くやって欲しい、あとは整備をきちんとやってくれれば次の車検までは安全なはずと思っています	女性	53
整備点検以外の注意点や、メンテナンス情報など、あつたら、教えて欲しい。	女性	53
入りづらい	女性	55
細部にわたるきめ細かい点検と補修	女性	56
見落としのないようにちゃんと点検し、きちんとした説明をしてきて、注意を払ったほうがよいことを的確に指示してくれ、料金がリーズナブルなこと。	女性	59