

## 車検等に関するアンケート調査結果 PART 7

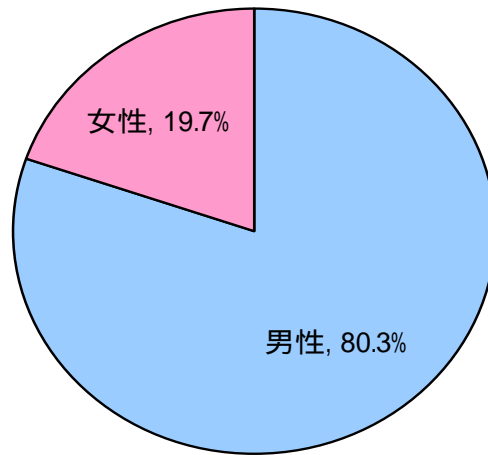
### 【調査概要】

- 調査実施期間: 2002年11月15日(金)
- 調査対象者 : 普通運転免許を所有していること  
自家用車を所有していること  
月1回以上運転すること  
自分で車検費用を支払っていること  
~ の条件を満たしていること
- 調査エリア: 関東地方
- 調査方法: インターネットサーベイ  
(電子メールで告知、WEBで回答)
- 有効回収数: 314
- 調査: ADEX 株式会社日本経済広告社 (調査実施機関: 株式会社マクロミル)

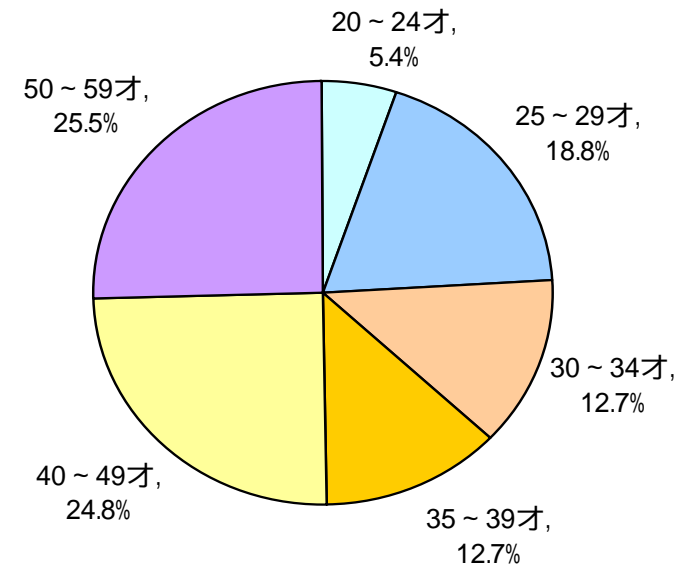


# 回答者のプロフィール

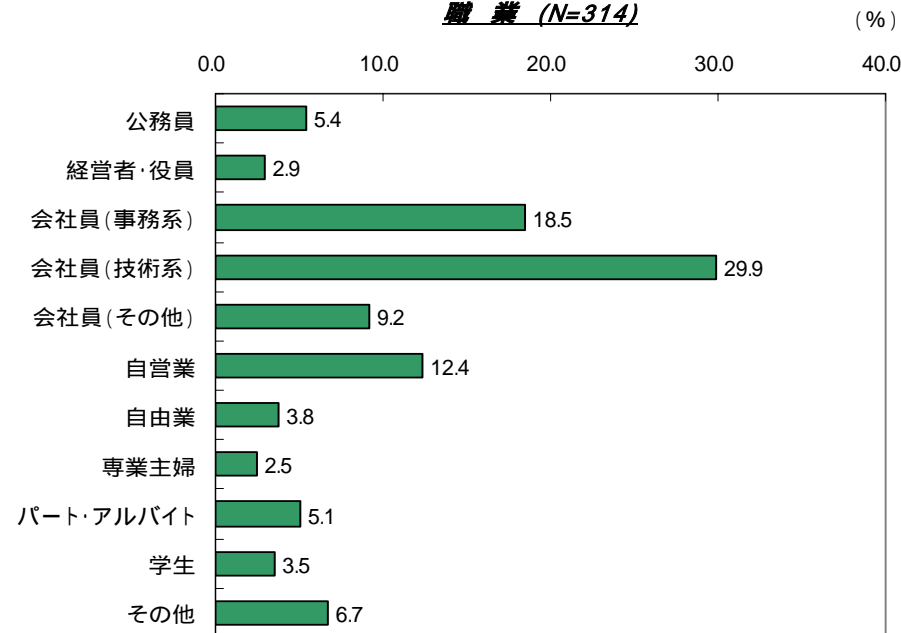
**性別(N=314)**



**年代(N=314)**



**職業(N=314)**



# 1-1 調査データから - 車検方法と選択理由について

## 整備付き車検(ディーラー工場)が48%

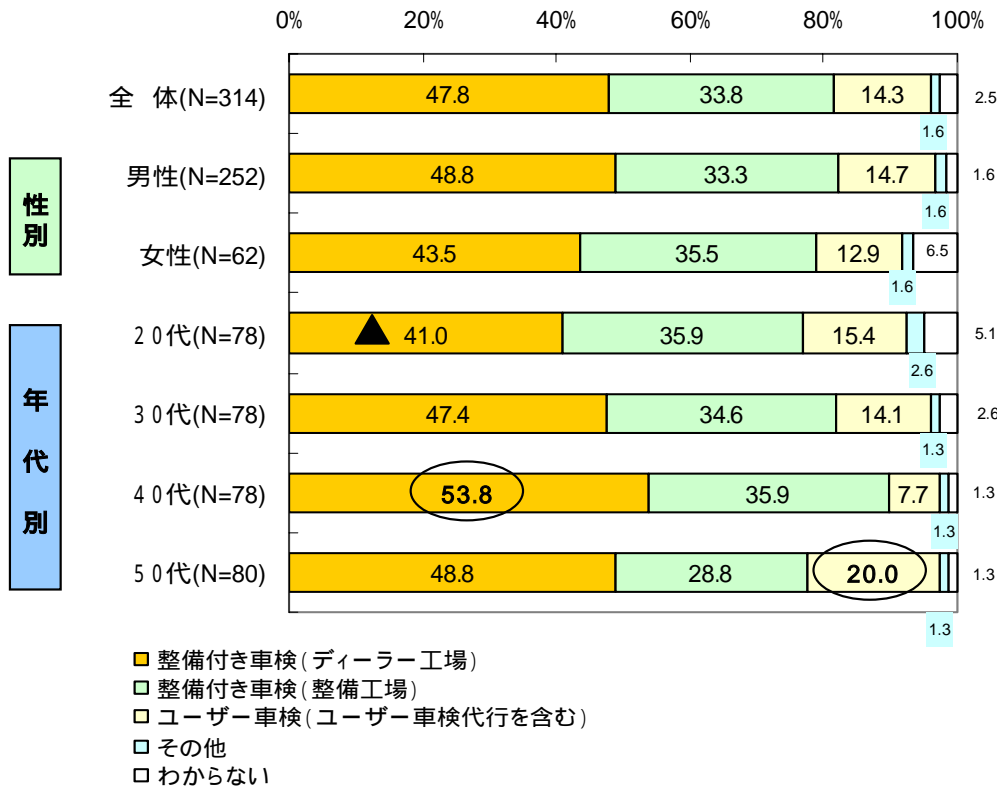
最近行った車検方法について尋ねてみた。

約半数の48%が「ディーラー工場」、次いで「整備工場」34%、「ユーザー車検」は14%に過ぎなかった。

年代別にみると、比較的高齢層で「ディーラー工場」の利用が高く、40代では54%となっている。一方、20代では41%と低くなっている。

また、「ユーザー車検」は40代で8%と低くなっているが、他の年代では15~20%が利用している。

Q1. 最近行った車検方法



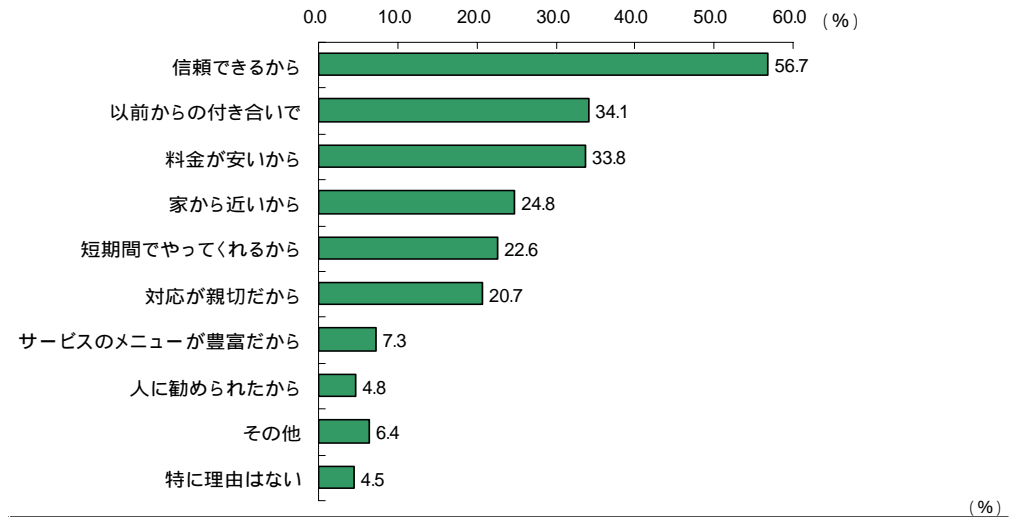
## 車検の選択理由は「信頼できる」が57%

車検方法を選択した理由について尋ねてみた。

「信頼できるから」が57%で圧倒的に高く、次いで「以前からの付き合い」で「料金が安いから」が各々34%となった。

車検方法別にみると、ユーザー車検、整備工場利用者は、「料金が安いから」が最も高く、ディーラー工場利用者は、「信頼できるから」が78%と圧倒的に高くなっている。

Q2. その車検方法を選択した理由(N=314)



車検方法	Q2. その車検方法を選択した理由 (%)									
	全体	信頼できるから	以前からの付き合い	料金が安いから	家から近いから	短期間でやってくれるから	対応が親切だから	サービスのメニューが豊富だから	人に勧められたから	その他
全体	314	56.7	34.1	33.8	24.8	22.6	20.7	7.3	4.8	6.4
ユーザー車検(ユーザー車検代行を含む)	45	28.9	11.1	75.6	20.0	31.1	11.1	2.2	6.7	2.2
整備付き車検(整備工場)	106	43.4	36.8	51.9	34.0	29.2	20.8	7.5	9.4	6.6
整備付き車検(ディーラー工場)	150	78.0	40.7	8.7	21.3	16.0	24.7	9.3	1.3	6.7



# 1-2 調査データから - 車検に対する満足度と不満点について

## ユーザー車検の満足度は71%

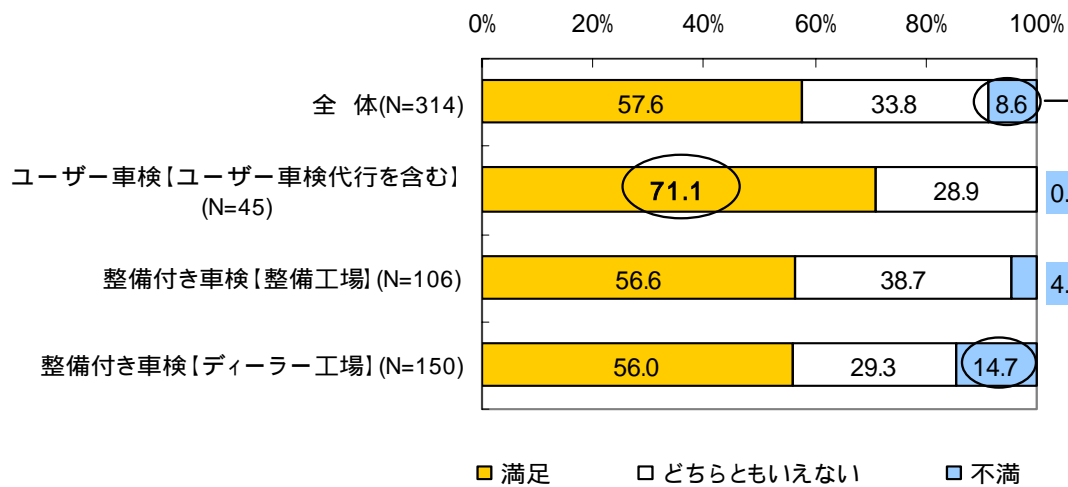
前回の車検に対する満足度について尋ねてみた。

全体では58%が「満足」と回答している。

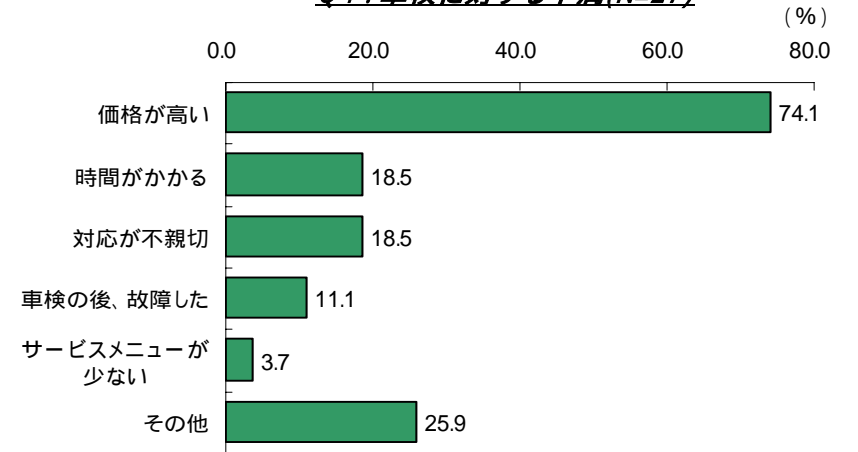
車検方法別にみると、ユーザー車検利用者は71%が「満足」と回答し、他の車検方法に比べ高くなっている。一方、ディーラー工場利用者は、「不満」が15%と比較的高くなっている。

不満と回答した人にその理由を尋ねてみたところ、ディーラー工場利用者は「価格が高い」が86%と圧倒的に高い結果となった。

Q3. その車検の満足度



Q4. 車検に対する不満 (N=27)



車検方法	全体	Q4. 車検に対する不満 (%)					
		価格が高い	時間がかかる	対応が不親切	車検の後、故障した	サービスメニューが少ない	その他
全体	27	74.1	18.5	18.5	11.1	3.7	25.9
ユーザー車検 (ユーザー車検代行を含む)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
整備付き車検 (整備工場)	5	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0	40.0
整備付き車検 (ディーラー工場)	22	86.4	18.2	18.2	4.5	4.5	22.7



# 1-3 調査データから - 次回の車検について

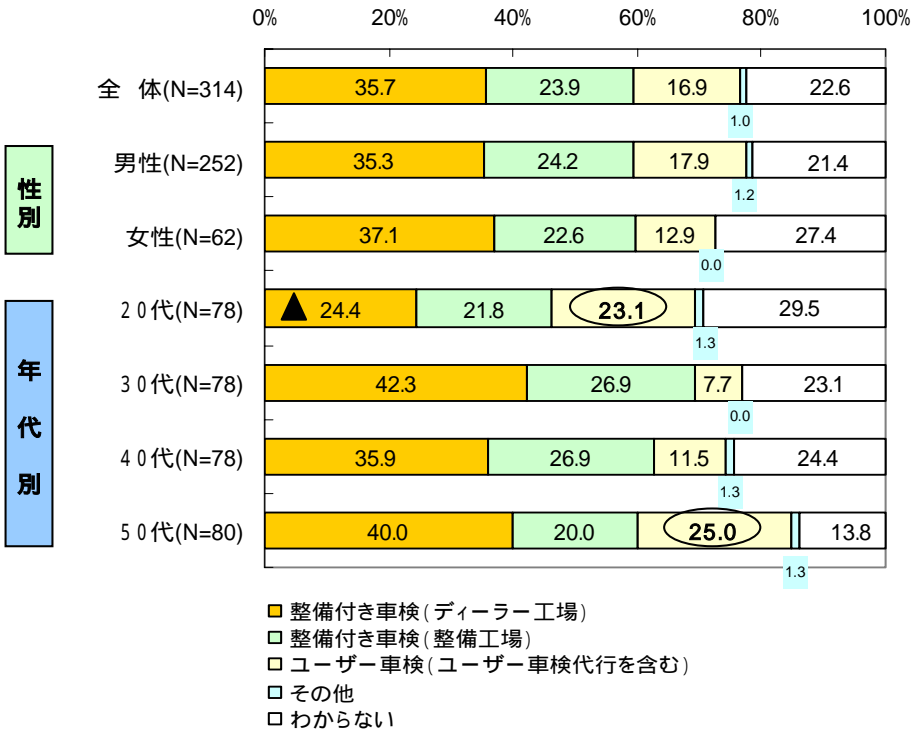
## 今回は「ディーラー工場」が36%

次回の車検方法について尋ねてみた。

「ディーラー工場」とする回答が36%で最も高いウェイトを占めている。

年代別にみると、20代では「ディーラー工場」とする回答が24%と他の年代に比べ低くなっている。一方、「ユーザー車検」は20代、50代で20%以上と比較的高くなっている。

Q5. 次回行いたい車検方法

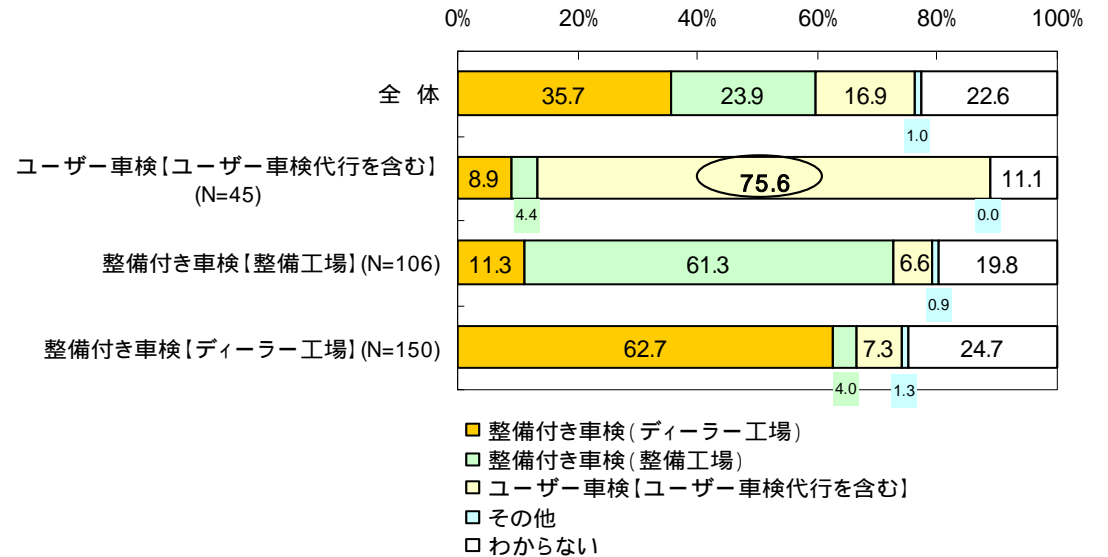


## ユーザー車検利用者のリピート意向は76%

前回の車検方法別に比較してみた。

整備工場、ディーラー工場利用者のリピート意向が60%強に対して、ユーザー車検のリピート意向は76%と比較的高いことがわかった。

Q5. 次回行いたい車検方法



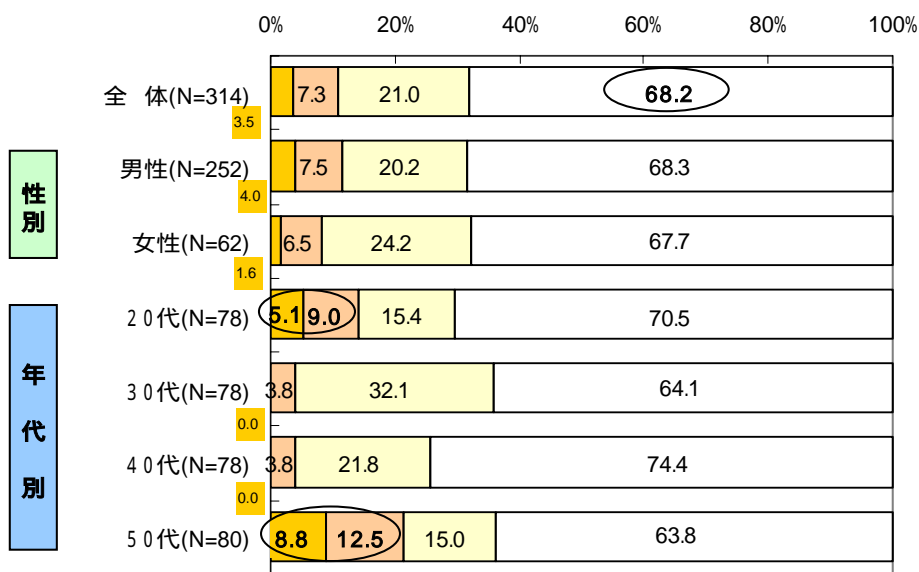
# 1-4 調査データから - 新しい車検制度について

## 「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」の非認知は68%

ニューサービス車検、ジャストインサービス車検の認知について尋ねてみた。「名称も内容もよく知っている」とする回答は4%に過ぎず、名称も内容も知らない人が68%を占めた。

年代別にみると、20代、50代で認知が比較的高くなっている。

Q6. 「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」の認知



名称も内容もよく知っている     内容は知っている  
 言葉程度は知っている     知らない

## 「ユーザー車検」の認知は89%

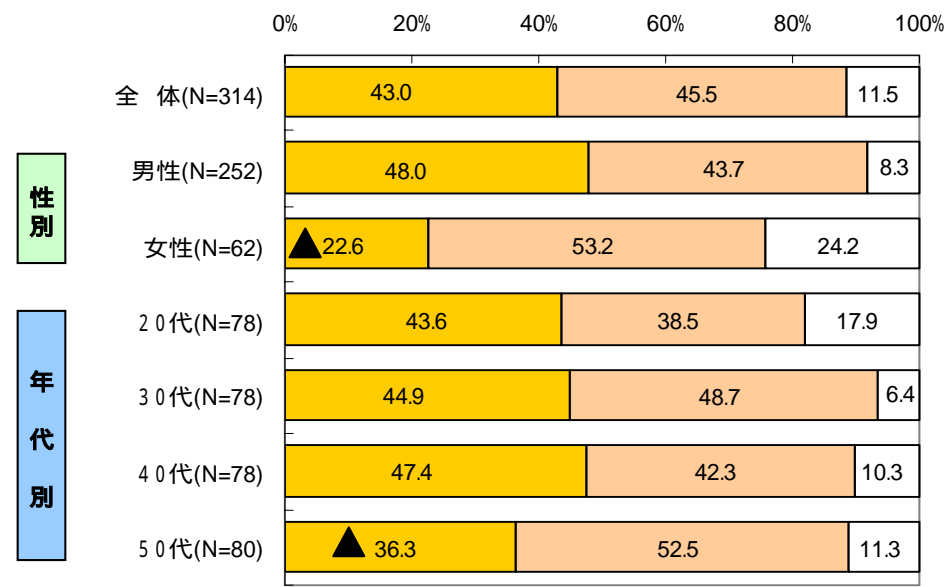
ユーザー車検の認知について尋ねてみた。

「内容まで知っている」とする回答は43%、「言葉程度は知っている」とする回答は46%となっており、少なくとも89%が内容もしくは名称を認知していることがわかった。

性別にみると、女性において「内容まで知っている」とする回答が23%と男性に比べかなり低いことが伺える。

また、年代別にみると、50代で「内容まで知っている」とする回答が36%と、他の年代に比べ低くなっている。

Q7. 「ユーザー車検」の認知



内容まで知っている     言葉程度は知っている     知らない

# 1-5 調査データから - 車検に対する認識、整備不良が環境に及ぼす影響について

## 「次の車検まで大体安全である」と認識している人34%

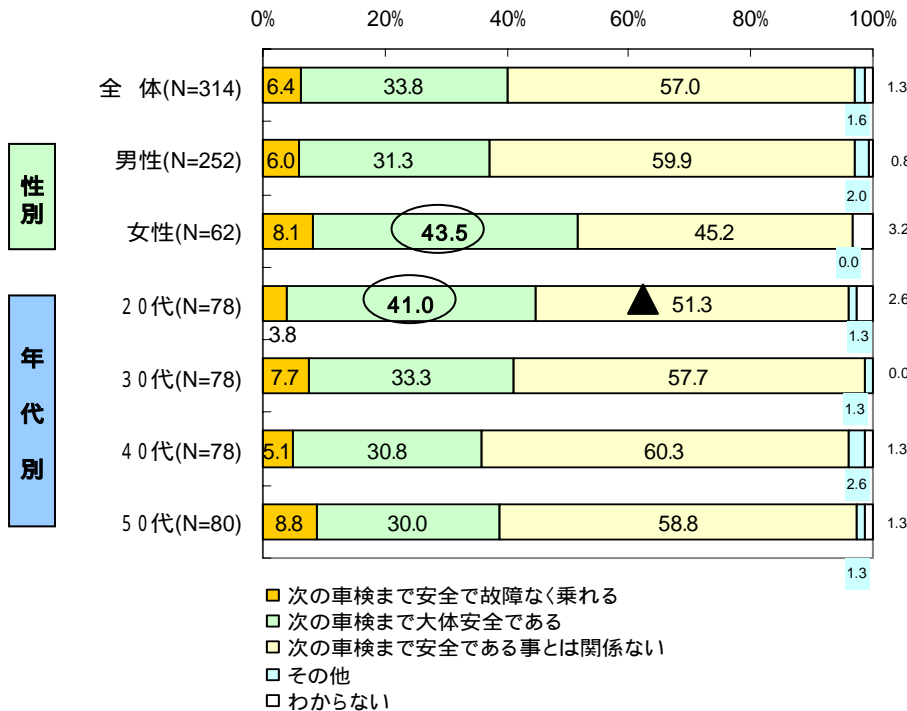
(車検が通った(合格した))をどのように認識しているか尋ねてみた。

「次の車検まで安全である事とは関係ない」とする回答が57%と過半数を占めるものの、「次の車検まで大体安全である」とする回答も34%を占めた。

性別にみると、女性において「次の車検まで大体安全である」と認識している人が44%と比較的高くなっている。

また、年代別に見ると、20代で「次の車検まで大体安全である」とする回答が41%と比較的高くなっている。

Q8. 「車検合格」に対する認識



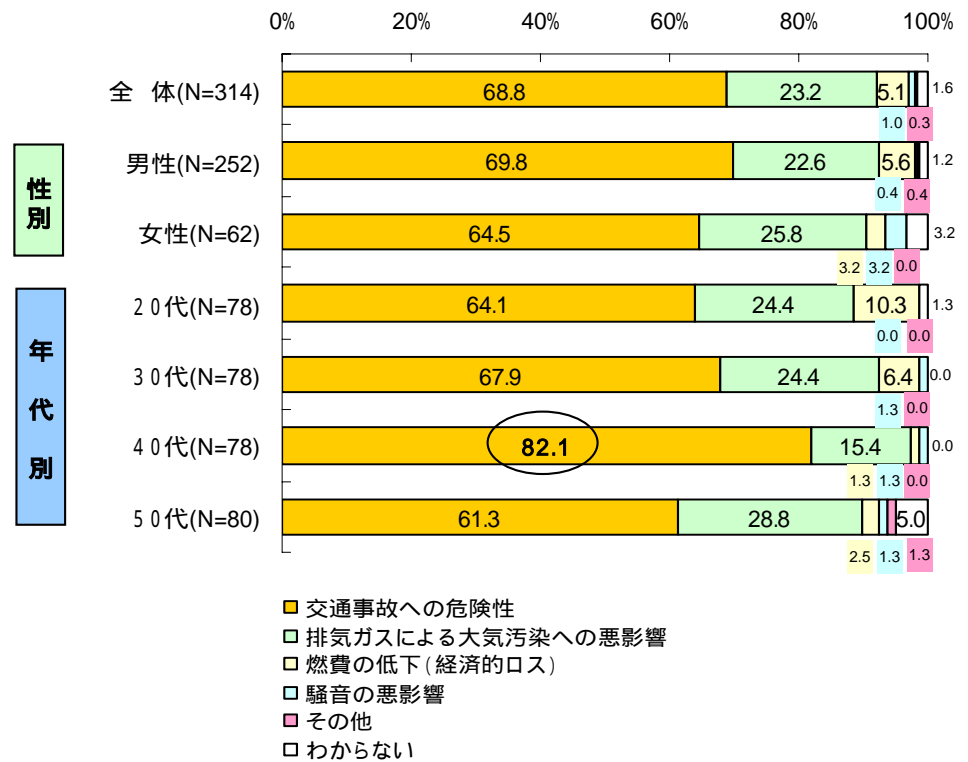
## 「交通事故への危険性」が最も重大 69%

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てみた。

「交通事故への危険性」を挙げる人が69%と大多数を占め、次いで「排気ガスによる大気汚染への悪影響」が23%となっている。

年代別に見ると、40代で「交通事故への危険性」とする回答が82%と他の年代に比べ高い結果となった。

Q9. 車の整備不良が環境に及ぼす影響について



# 1-6 調査データから - 1年ごとの定期点検について

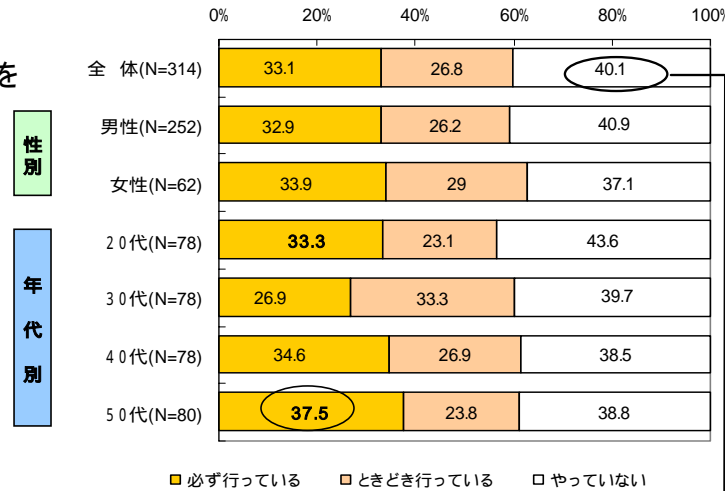
## 「必ず行っている」は33%

1年ごとの定期点検を行っているか尋ねてみた。

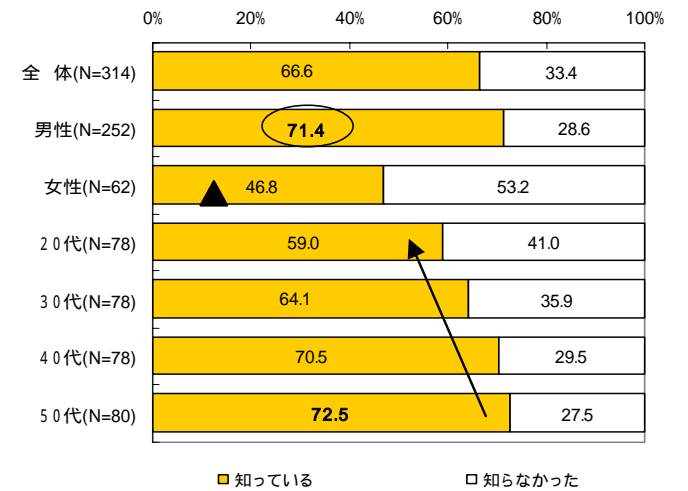
「必ず行っている」とする回答は33%と全体の約1/3に過ぎない。一方、「やっていない」とする回答は40%を占めた。

年代別にみると、50代では「必ず行っている」とする回答が38%と他の年代に比べやや高くなった。

Q11. 1年ごとに定期点検を行っているか?



Q13. 「1年ごとに定期点検」が法律で義務付けられていることの認知

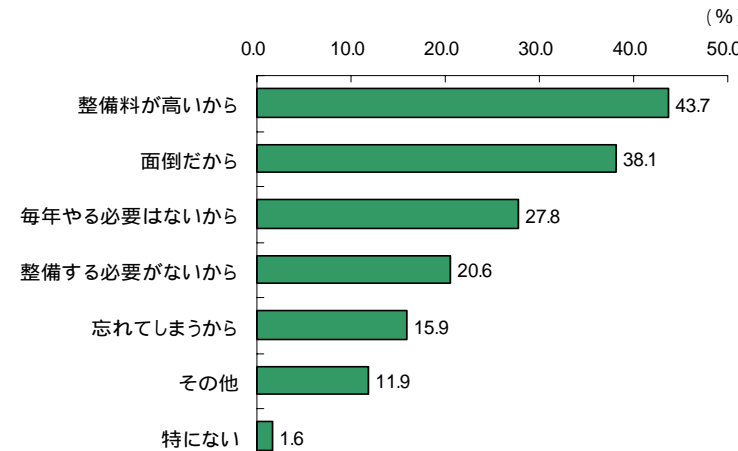


## 「整備料が高いから」は44%

1年ごとの定期点検を行っていないと回答した人に、その理由について尋ねてみた。

「整備料が高いから」が44%で最も高く、次いで「面倒だから」が38%となった。特に30代、40代で整備料の高さ、20代、30代の若年層では面倒とする理由が高くなった。

Q12. 1年ごとの定期点検を行わない理由(N=126)



		Q12. 1年ごとの定期点検を行わない理由 (%)							
		全体	整備料が高いから	面倒だから	毎年やる必要はないから	整備する必要がないから	忘れてしまうから	その他	特になし
性別	全体	126	43.7	38.1	27.8	20.6	15.9	11.9	1.6
	男性	103	45.6	37.9	28.2	23.3	11.7	11.7	0.0
	女性	23	34.8	39.1	26.1	8.7	34.8	13.0	8.7
年代	20代	34	38.2	52.9	8.8	11.8	26.5	20.6	2.9
	30代	31	45.2	48.4	22.6	12.9	19.4	9.7	0.0
	40代	30	50.0	30.0	30.0	20.0	3.3	10.0	0.0
	50代	31	41.9	19.4	51.6	38.7	12.9	6.5	3.2

## 1年定期点検義務の認知は67%

1年ごとの定期点検が法律で義務付けられていることの認知について尋ねてみた。

全体では67%が認知していた。

性別にみると、女性での認知が47%と男性に比べかなり低くなっていることがわかった。

年代別にみると、若年層ほど認知が低くなっていることがわかった。





## 1-7-1 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
見かけがそこそこきれいなこと	男	21
確実な車検。ノルマとか、利益に関わらない良心的な整備。	男	21
不具合を完璧に直して欲しい。	男	22
公認改造の相談・取付も応じて欲しい。	男	22
点検の後には、安心と安全の確認が欲しい	男	22
その人が望む整備方法の明示。最低限とか、フル交換とか。最低限と言った場合でも、交換した方がいい部品があればリスクとかを含め客観的に教えて欲しい。	男	23
わかりやすい料金	男	23
正確な整備と料金の明瞭生	男	23
安価で信頼がある	男	24
こっちを安心させてくれる接客態度(サービス)。安く、早く、アフターサービスもついていれば...	男	24
何でもかんでも金取りすぎ。たとえばスモークはがしなど、静電気タイプの奴なのに3000円も取られた。全部剥がしても5秒も掛からないやつなのに、確認も取らないでやらないでほしい。せめて何をやるにしてもお客の確認を取ってほしい。	男	24
親切、丁寧	男	25
低価格、高品質のサービスを提供してほしい	男	25
整備に関する料金と内容の確りした事前説明。	男	26
お金は掛かってもいいのでサービス内容を充実して欲しい。車検は通せるギリギリの線で治すのはやめてほしい。	男	26
価格	男	26
個人経営の整備工場はどうもドアをたたきにくい。知人の紹介でもなければ行く気にならない。	男	26
必要以上に料金のかかる整備を行わないで欲しい。あと、修理・交換を行った箇所について、詳しく説明して欲しい。	男	26
知識の無い人にもわかりやすく説明してくれること。	男	27
ユーザーの希望に合った車検の通し方をお願いしたい。	男	27
車を取りに来てくれるなどのサービスを充実してほしい	男	27
車検を通すだけではなく、その後も安心して乗れるように点検して欲しい。	男	27
初心者にも分かる説明をしてほしい。	男	27
早さ。正確さ。安全性など	男	27
親切に対応してくれるところ	男	28
整備内容をもっとわかりやすく説明して欲しいです。	男	28
素早い対応。車が無い期間は短いほど嬉しいので。	男	28
安く、早く、確実に丁寧。	男	28
安くして欲しい。	男	28
今のところ現状で満足しています。	男	28
整備料や技術料で不透明感がある	男	28
信頼して任せているので、しっかり点検してもらい、アドバイスなどもらえたらありがたい	男	28
価格の透明性、コストテーブル(サービスに対する価格の明確化)の明示	男	29
明細	男	29
何でもかんでも交換しすぎ。費用が高くなる。	男	29
整備料金の細かい表示。整備内容と料金の表示。等	男	29
特にありませんが、社外品だとか、うちで着けたものじゃないから、って言わないで、車に関するプロなんだから車に関することは、やって欲しい。	男	29
明朗会計、迅速な作業ではやく手渡して欲しい。	男	29
綺麗な代車と高安全性。	男	29
分からない部分が多いから、いろいろ教えてくれるとありがたい。豆知識みたいな。	男	30
わかりやすい説明。どこがどうで、何をやるから、いくらかかるとか。	男	30
安くしてしっかり安全	男	30

## 1-7-2 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
安く早く	男	30
整備してる状況などのオープンな設備	男	30
きちんと、徹底して点検をし、必要のない修理などは行わないでほしい。	男	31
運転手が安心して自動車を運転できるようしっかりと整備、点検してもらいたい。	男	31
何のために何を交換するのか、伝えてから作業をしてくれれば、良い。	男	31
果実に、丁寧に、安く、	男	31
実際には、どのように車検をしたかわからないので、車検内容を字だけでなく、写真等でわかりやすくしてほしい。	男	31
整備内容を明確にして、作業前に顧客に見積もり提示して了承の上、作業にかかって欲しい。	男	31
価格が安く、かつ丁寧に点検してくれること	男	31
特になし、安く、信頼できれば	男	32
整備内容を明確かつわかりやすく説明してほしい。	男	32
安い費用で尚かつ丁寧にいきとどいたメンテナンスを期待しています。	男	32
明朗会計にしてほしい	男	32
安い料金でしっかりやって欲しい	男	33
安く早く、必要な部分だけの確に対応して欲しい。お互いの信頼感が大事。良くない整備工場はサービスの利益をあげることに熱心で、不要なところまで勝手に修理されそうなイメージがある。	男	33
安く確実に。	男	33
機械に詳しくないライトユーザーに優しい態度。	男	34
部品の調達のすばやさ、中古部品を扱ってくれるようになるとよい	男	34
より安全に、より安く!	男	35
見えないところでの点検になるので、もっと判り易く、見える車検をしてほしい。車検の様子をVDに映すとかのサービスとか...	男	35
工賃をもっと安く	男	35
一台一台でいねいにやってほしい。客によって、料金設定を変えてもいいが、手抜きはしないで欲しい。	男	35
余計なところには手をかけないで欲しい。かえって調子が悪くなる事が有ります	男	35
何にいくらかかるのか、価格の妥当性を示して欲しい。	男	36
点検した内容、部品交換の理由など明確にユーザーに知らせること。	男	36
料金は安く、わかりやすい明瞭会計なシステムがいい(メニュー方式など)	男	36
ガラス張りの点検・整備が希望	男	37
親身第一。	男	37
どのような状態でどのような検査をしたかしっかりと説明してほしいです。	男	37
手抜きしなければいい	男	37
信頼して預けているので、裏切らないで欲しい	男	37
整備も車検も、値段を安くあげたい。	男	37
ユーザーにわかりやすい説明をし、料金の内訳が明瞭であること。	男	38
安く早く、適切に	男	38
正確な整備	男	38
ユーザーが納得をする整備点検をして欲しい	男	38
顧客が望む整備内容を過不足なくきちんと実施できるとともに、顧客に適切な技術的アドバイスができること。	男	38
車検の対象の有無に関わらず、異常を確認したらまずユーザーに確認を取り、見積もりを出し、適正に対処する事。	男	38
手抜きはしないでほしい	男	38
安くて早い車検です。	男	38
手数料(技術料)をもう少し安くして欲しいのと整備工場によっては違法改造を行う工場もあるのでやめて欲しい。	男	38
安全第一	男	39



## 1-7-3 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
適正な料金表示と整備明細	男	39
料金を統一して欲しい。	男	39
必要な整備だけを行って、安価に仕上げで欲しい	男	40
オイルの状態などの細かい点の報告	男	40
どこで車検を受けても技術力、金額に差が出ないようにして欲しい。	男	40
作業の明確化、迅速・低価格化。	男	40
必要な整備だけを明朗会計で実施してもらいたい。	男	40
安くて安全	男	41
自動車の安全性に対する維持・改善を望みます。	男	41
なぜかいつも定期点検で故障箇所が出るいったいなぜか？いつも疑問に思う。そう頻繁に乗ってもいないのに	男	41
ユーザの車生活に合わせて、安全で安価なサービスを提供して欲しいと思います。	男	41
信頼できる整備をよりやすく。	男	41
安く早く確実に	男	41
安心	男	41
時間、代車等サービスの向上	男	41
整備状況の説明に関して、ほどほどの程度で説明して欲しい。できれば整備費用が当初見積り額の20%を超える場合、あるいは5万円以上を超える場合は事前にできるだけ状況を説明した上で確認をとって欲しい。	男	41
誠意	男	41
適切なアドバイス。最近では修理がユニット交換が主流になっているが、簡単な故障は整備士の技術で補ってくれるようなメカニックのいるところ。	男	41
安い費用で、手抜きのない整備を行って欲しい。また、整備内容を判りやすい内容で説明して欲しい	男	41
だいたいの予算を決めてその枠内で行うような車検があればいいと思う。	男	42
早く、安く、きちんと、明確に	男	42
こちらの要望に的確に応えてくれ、確かな技術で対応してくれること	男	42
安価・親切的な対応・短期間整備	男	42
整備の確実さ。整備内容の説明をしてほしい。	男	42
料金の明確化	男	42
料金の明確性	男	42
料金の明確化	男	42
PRをもっとして、身近になればいい。	男	43
安全第一	男	43
整備した場所を、コマカク何がどう悪かったか、詳しく教えてほしい。明細をはっきりとしてほしい。	男	43
どこをどう整備したのか、どこにいっくらかったのか、費用を明確にして欲しい	男	43
安く、早く	男	43
安くて信頼のできるサービス。	男	43
技術力	男	43
整備内容と料金の明確化。	男	43
丁寧な整備点検。	男	44
もっと明るく、親切である事。	男	44
個々のユーザーが望むだけのサービスを選択して組み立てやすいようなシステムを作って欲しい。	男	44
車検後のクレームにきちんと対応して欲しい。	男	44
信頼感。	男	44
本当に 交換する部品が必要なのかどうかの判断がユーザーには わかりにくい。 古い車での交換部品は中古品を使ってほしい。	男	44
比較的料金が安く、信頼できる。	男	45



## 1-7-4 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
ユーザーの立場に立ったのアドバイス(儲けのために何から何まで推奨しない)	男	45
過剰整備はやらなくても良い。ディーラーで整備してたとき、ワイパーは、普通に動作しているのに交換された。	男	45
細かい質問にも答えてくれて、愛車が快適に安全に走る事が出来るように、客の立場になって点検や修理をしてくれること。	男	45
信頼感 適切かつ必要なアドバイス	男	45
安く確実に	男	46
技術の向上	男	46
整備内容を説明して欲しい	男	46
もっと価格を安く！！	男	46
ユーザーの立場になって、行ってほしい	男	46
安全性	男	46
技術的、整備費用は最近是不明な部分はなくなってきているが、店舗の清潔さを改善できればより親しみ易く考えます。	男	47
こちらの発見した不具合の解消。安全に関して行うべき修理。故障しないために行うべき保守、事前修理の重要性と費用の提示。もちろん費用は安いほうが良いが、品質を落とさない程度の安さであってほしい。	男	47
整備内容を具体的に知りたい。	男	48
部品交換理由を正確に言えること。	男	48
整備コストの明確化	男	48
必要なことの説明だけではなく、「こうしたほうがよい」等のアドバイスも欲しい。	男	48
使用できる部品も見込み交換することは、やめてほしい	男	49
安易なミスせず、きちんと細かに車を見てほしい。そして、いつも安心して車を運転できるようにして欲しい。	男	49
自分自身では車のことが分からないから整備工場に持ち込んでいるわけです。誠実にやってほしい、それだけです。	男	49
お客に対する信頼	男	50
もっと料金を明確にして欲しい。	男	50
価格が安く、確実にスピーディ。	男	50
丁寧で正確な整備	男	50
普段素人が見にくい車体底部の状態を細かくチェックしてその状態をユーザーにも教えて欲しい。	男	50
迅速で安価	男	50
現在は信頼できる工場に整備してもらっているが、全ての工場がそうとは限らないので、技術等のレベルアップに努めてほしい。	男	51
症状と修理をした場合の金額、しない場合に考えられる状況を説明してもらえ。	男	51
信頼をおくことができる説明	男	51
整備責任	男	51
利益にはして、環境を汚さないでください。	男	51
ミスのない整備	男	51
出来るだけ安くして欲しい。	男	51
早く、安く、丁寧な説明。	男	51
お客様の身になっての、整備、点検、修理を	男	52
しっかりした仕事をする	男	52
高い	男	52
適正価格での整備	男	52
厚意にしているのでね特に無いです。	男	52
整備の内容と必要性について、車の状態に応じて明確な説明してくれること	男	52
なんか高い気がする。また、タイヤのローテーションもやってくれないサービスの悪さに腹が立つ。	男	52
整備内容を前もって知らせて欲しい。	男	52
整備内容を透明にして欲しい。	男	52





## 1-7-5 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
1日車検で料金価格が高いのは不満であり、決められた通り点検をやっているのに。	男	53
点検は満遍なく、ただし整備は必要などころだけをしてもらいたい。	男	53
きちんとした点検。	男	53
これからも安心して利用できるよう頑張ってもらいたい	男	53
より安く、より速く、より分かりやすい点検	男	53
安全性に関係する所(ブレーキ等)を丁寧に点検し、今一番良い方法を、考えてくれユーザーに説明してくれるとうれしいです。	男	53
手抜きはやめてほしい。前に乗っていた車は、民間車検工場へ何度か出していたのだが、旅行先で、ギアが欠けた(こんなトラブルも珍しいと思うが)旅先のディーラーで見てもらったら、ギアボックスのオイルが空になっていたらしい、何年も入れてなかったようですね、との事。車検を2ヶ月前に終わらせたばかりだというのに。そんなわけで今は民間車検工場は全く信用していませんディーラーに必ず頼むようにしています	男	53
整備内容、必要性、料金などについて面倒がらないで詳しく質問に答えてほしいです。	男	53
安全確保	男	54
信頼を与える事が一番大事である	男	54
親切	男	54
明確な料金体系、不具合であるところをはっきりと明示して欲しいと思います。	男	54
料金を安く。部品交換の理由をはっきり。	男	54
ユーザーの満足のゆく整備(必要な所のみ整備を行う)	男	55
価格を安く	男	55
整備料金が高い	男	55
余計な整備までしないで欲しい。	男	55
ユーザーの意向をある程度尊重してくれる事。費用の相談に乗ってくれる事。	男	55
信頼。安全。	男	55
安くて早いこと	男	55
今のディーラーで満足している	男	55
整備内容の説明	男	55
価格に対する不信感。デフレが反映されていない。	男	56
プロとして信頼できる整備をお願いしたい。	男	56
法定車検に頼るのはやめて、消費者、カーオーナーの立場に立って、車検緩和ないし廃止に協力すること。	男	57
簡素化して料金を下げる	男	57
ディーラーの修理工場以外は信用できません。以前町工場に車検に出したらブレーキパッド交換したことになるのでお金も支払いましたが、3ヶ月で音がするのでディーラーの工場で見るとパッドがないとのこと、事情をはなして目の前で分解したところたった3000キロで両側ともすり減っていました。車検をした工場に行って話したらうちではパッドを交換したと言っていました。今その工場の前を通ると、てんけん君が微笑んでいます。??????? ブレーキパッドは、3ヶ月3000キロで替えるもステアリング、ブレーキ、ガソリンorオイル漏れ等の異常が通常走行時に見受けられない、信用のおける整備に徹している事。	男	58
もう少し安価でできないでしょうか	男	58
どこの部品を交換したとか、どこの部品の交換が必要だとかわかりやすく説明した上で交換をおこなってほしい。かつてに交換するのは勘弁してほしい。	女	23
いろいろなことを、素人にも分かりやすく親切に説明して欲しい。	女	24
親切さと確実さ。	女	24
オイル交換は、オイルが使いまわされていることがあると聞いたことがありますが、安全性を考えた上で行われているのでしょうか？すべての整備工場が行っているわけではないと思いますが、もっと信頼できるようにしていただきたいと思います。	女	25
大切な車なのだから、丁寧に扱って欲しい(たとえ軽でも)。	女	25
難しいかもしれませんが、修理などで緊急に車を運んだ場合に望む部品が全て揃っていて、すぐになおせる体制を作っていたら大変便利です。	女	25
早いのと安心して低料金が基本かな。あと、支店が幾つもあると便利です。	女	26
ぼったくりでないこと	女	26
工場に直接頼みにくい(入りにくい)ので、なんとなく、以前修理をお願いしたところと同じにしたりしてしまいます。	女	27



## 1-7-6 自動車整備工場に対する意見

自動車整備工場に望むこと	性別	年齢
対応の良さ、早さ	女	27
短時間で、丁寧に見て欲しい。料金も安くなれば、もっと行くと思う。	女	28
もっとも安く整備できるようにしてほしい	女	28
事細かな説明と、整備士さんがご自分の車に接するように丁寧に愛着を持って接して欲しい。	女	28
いい加減ではなくちゃんと整備して欲しい。	女	28
時間短縮	女	28
修理が終わった後、すぐに故障してしまうと納得できなくなってしまうので、きちんと整備していただけるとありがたいです。	女	28
車検時に現時点での安全性をチェックするだけでなく、1年以内に危なそうなところは、どんどん教えてほしい。今お付き合いのある整備工場は満足している。	女	29
手頃な価格、気軽に立ち寄れる場所にしていって欲しい	女	29
もう少し安くなってほしい	女	29
ユーザーに合った対応	女	29
失敗を素直に認め、隠ぺいしないこと	女	30
安心して車に乗れるよう、みっちり整備して欲しいです。	女	30
确实、迅速、安価な整備	女	31
入りやすい雰囲気	女	31
余分なところまで部品交換したりしない。必要最小限の出費で済むようにしてほしい。修理など、必要なところは分かり安く説明してほしい。	女	31
車の事を理解していない物に対しても、わかりやすい説明。例えば部品を交換しなくてはならない時に、それを今しなくてはいけないのか等の状況判断の説明等してほしい。	女	32
確実にそしてスピーディにほしい。	女	34
安く安全に	女	34
親切丁寧	女	35
現在で、満足しています。費用が安くなると、もっと良いですね。	女	36
信頼性	女	36
早く安く。	女	37
いろいろ細かく説明してくれること。	女	37
誠実な対応	女	37
整備はもちろんのこと、違法に改造している車についてもっと厳しくしてほしい。ナンバープレートも最近おかしなものが増えているし、太いマフラーも騒音以外のなにもの	女	39
今の自分の車の状態を分かり易く説明して欲しい。	女	41
安心して任せられる事。	女	43
必要なことは全てやって欲しいけど、必要でないサービスはいらぬ	女	43
安全で、信頼のできる点検	女	45
詳しく点検、整備にかかわる部品等の金額を示して欲しい。	女	46
今の車の前に乗っていた車が、車検を受けて間が無いうちにブレーキが走行中に利かなくなり、危なく事故になるところでした。その後直ぐに新しい車に買い換えて車検を受ける整備工場を他に変えました。きちんとした整備を心がけて欲しいと思います。	女	48
内容が選択できるようになると良い	女	50
顧客の身になって、車検後注意する事や部品の交換時期などアドバイスしてくれたらと思います。今はOKなものでも近いうちに気がつけたほうが良い事であると思いますので。かと言って、車検でお金がかかるのにもあれもこれも即交換と言われるのもイヤなので。	女	54
自分では詳しいことはわからないので、専門家に見てもらうことは非常に安心である。親切、丁寧であるが、担当者が代わったときは、それなりに対応して欲しい。	女	55
車を購入したディーラーに頼むだけで整備工場は知らないのだから車を持ちこむのが億劫です。	女	55
素人に分かりやすく車の状態を教えて欲しい	女	55
点検サービスのメニューを豊富にしてユーザー自身で選べるようにしてほしい	女	55
料金設定が不明確	女	57
格安であること	女	58
整備結果の詳細	女	58
本来は近所の整備工場と親しくしていればいざというとき、任せることが出来るのですが、これから調査して見つけようと思っています	女	59



## 2 調査データのまとめと課題

### 調査結果

#### 1. 車検方法と選択理由について

車検方法はディーラー工場が48%と約半数を占め最も高いウェイトを占めている。次いで整備工場が34%、ユーザー車検は14%に過ぎない。車検の選択理由は、ユーザー車検では「価格の安さ」、ディーラー工場では「信頼」と2分化される結果となった。

#### 2. 車検に対する満足度と不満点について

ユーザー車検の満足度(満足と回答した人の割合)は、71%と整備工場、ディーラー工場が56~57%であるのに対して、極めて高くなっている。不満とする理由では、「価格が高い」が74%で圧倒的な高さとなっている。特にディーラー工場利用者では、86%が「価格が高い」と回答している。

#### 3. 次回の車検について

次回の車検は「ディーラー工場」が36%で最も高く、次いで「整備工場」が24%となっている。一方、前回の車検方法別にみると、<ユーザー車検 ユーザー車検>のリピート意向は76%と整備工場(61%)、ディーラー工場(63%)のリピート意向に比べかなり高くなっていることがわかった。

#### 4. 新しい車検制度について

「ニューサービス車検」や「ジャストインサービス車検」の名前もサービス内容も知らない人は68%にのぼる。逆に名前も内容も知っている人は4%に過ぎなかった。一方「ユーザー車検」は43%が内容まで認知、46%が名称まで認知しており、少なくとも89%が名称もしくは内容を認知していることがわかった。

#### 5. 車検に対する認識、整備不良について

車検が通った(合格した)ということ、「次の車検まで安全である事とは関係ない」と認識している人は57%を占めているものの、「次の車検まで大体安全である」と認識している人も34%存在した。特にその傾向は、女性や若年層で高くなっている。また、整備不良が環境に及ぼす影響については、「交通事故への危険性」が最も重大な問題とする回答が69%を占めた。

#### 6. 1年ごとの定期点検について

「必ず行っている」とする回答は33%、「やっていない」と回答した人は、40%を占めた。やっていない主な理由としては、「整備料が高い」44%、「面倒だから」38%となった。また、法律で義務付けられていることの認知は67%で、特に女性や若年層では認知が低くなっていることがわかった。

### 課題

**「整備料金は高い」という消費者意識**

**ユーザー車検利用者の高い満足感とリピート意向**

**若年層、女性にみられる車検に対する誤認**

**定期点検整備実行への動機づけ**

