

# 「車検と定期点検についてのアンケート」調査報告

---

## ～目次～

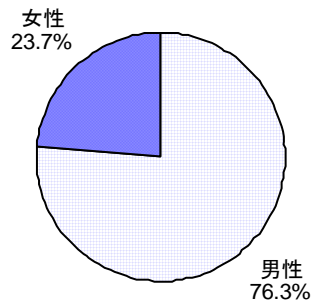
●調査概要	P1
●回答者のプロフィール	P2
●調査結果の要約	P3
●詳細内容	
1. 車検方法と選択理由について	P4
2. 車検に対する満足度と不満点について	P5
3. 次回の車検について	P6
4. ユーザー車検に付いて	P7
5. 車検に対する認識	P8～
6. 1年ごとの定期点検について	P11～
●自由回答集(自動車整備工場に対する意見)	P13～
●調査票	P16～

# 調査概要

<b>調査名</b>	「車検と定期点検についてのアンケート」調査報告書
<b>調査目的</b>	車検の利用状況や新しいサービスの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。
<b>調査実施期間</b>	2004年11月16日(火)～11月17日(水)
<b>調査対象者</b>	①普通自動車免許を所有している ②自家用車を所有している ③月に1回以上運転する ④自分で車検費用を支払っている ①～④の条件を全て満たしている20～50代男女が調査対象
<b>調査エリア</b>	関東8エリア (東京・神奈川・千葉・埼玉・茨城・栃木・群馬・山梨)
<b>調査方法</b>	インターネットリサーチ (電子メールで告知、Webで回答)
<b>有効回答数</b>	312(昨年度の対象者との重複はありません)
<b>調査・分析</b>	ADEX(株)日本経済広告社 (株)マクロミル

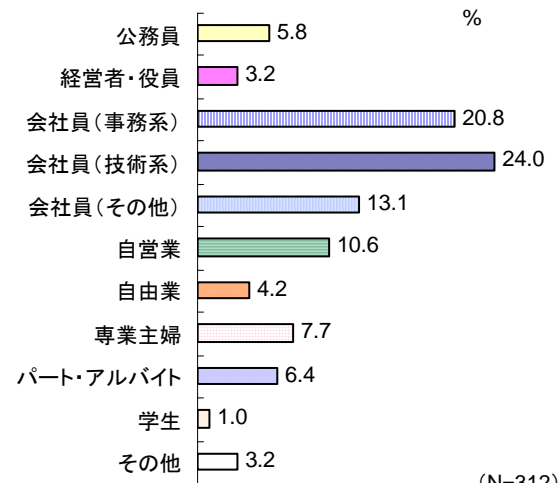
# 回答者のプロフィール

## 性別



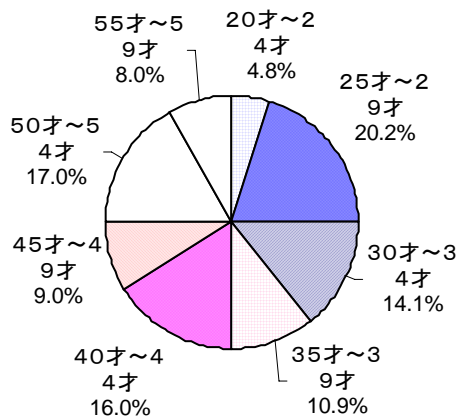
(N=312)

## 職業



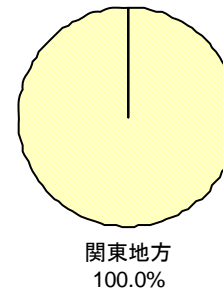
(N=312)

## 年齢



(N=312)

## 居住地



(N=312)

# 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50%、次いで「整備工場」が30%、「ユーザー車検」は16%となった。昨年と比較すると「ディーラー工場」が増加、「整備工場」が減少の傾向となっている。「ユーザー車検」はほぼ横ばい傾向。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》、《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。

## ■ユーザー車検、整備工場の満足度が高い傾向

「ユーザー車検」の満足度(満足と回答した人の割合)は78%、「整備工場」も76%でほぼ同水準の満足度となっている。それに比べると、「ディーラー工場」は61%と低い。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割以上がリピート志向

今回の車検方法は「ディーラー工場」が39%、「整備工場」が30%、「ユーザー車検」が16%となっている。直近の車検方法と比べると「ディーラー工場」が50%に対し39%とその差が大きくなっている。直近に「ディーラー工場」を利用している人の16%が次回は「わからない」と今後を決めかねていることが要因である。その背景には《価格の高さ》と《ディーラー工場に対する信頼》があると推測できる。

## ■「ユーザー車検」の認知は94%、内容までの認知は46%

ユーザー車検の認知は94%、内容までの認知は46%。認知は昨年(89%)と比べると、上昇している。認知(男性:97%、女性:84%)や内容までの理解度(男性50%、女性:34%)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53%と約半数を占めている。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(45%)に比べ、男性(55%)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

## ■「車検期間延長」という意見、認知48%、賛成78%

車検期間延長という意見を認知している人は48%、またその意見に賛成している人は78%を占めた。性別に見ると、男性での認知は55%、賛成は82%といずれも女性に比べ高い意識となっている。

また、車検延長による影響としては、「今までと変わらない」と回答している人は18%に過ぎず、約8割に人が何らかの影響があると考えている。特に「整備不良の車が増える」「車検の費用が高くなる」はいずれも4割の人が危惧している。さらに整備不良が環境に及ぼす影響としては、「交通事故への危険性」は約5割、「排気ガスによる大気汚染への悪影響」は約3割の人が重大な問題と指摘している。

## ■定期点検を毎年必ず行っているのは全体の4割

1年ごとの定期点検を「必ず行っている」とする回答は4割を占める。一方、「行っていない」人も3割強を占めている。昨年と比較すると「必ず行っている」と回答した人は5ポイント増加し、「行っていない」と回答した人は4ポイント減少している。1年ごとの定期点検を行わない理由としては、「整備料が高いから」「面倒だから」「毎年やる必要はないから」がいずれも4割以上を占めている。

また、1年ごとの定期点検を行わない理由としては、法律で義務付けられていることを66%しか認知していないことも背景として考えられる。

# 調査結果の詳細: 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50%

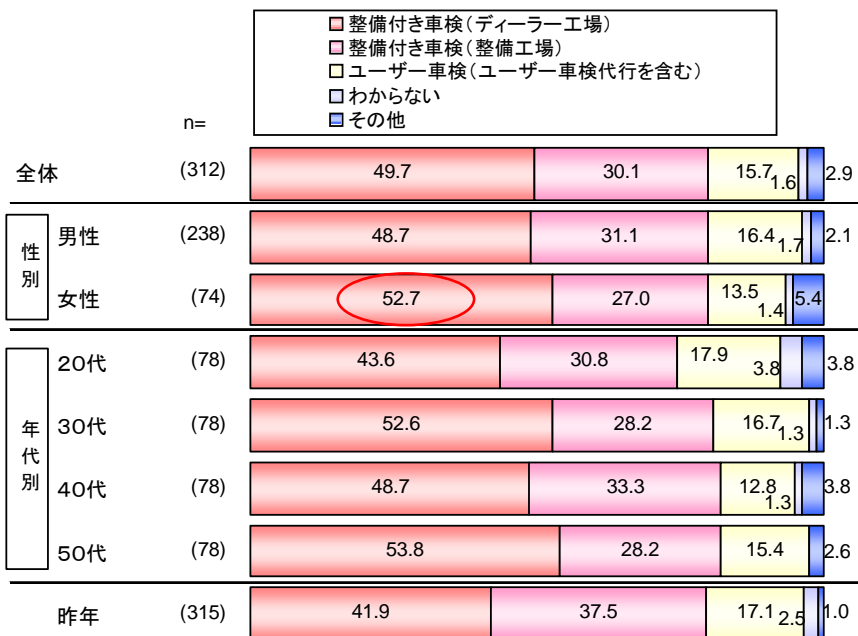
調査対象者全員に、直近に行った車検方法について尋ねた。

50%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)」30%、「ユーザー車検」16%となっている。昨年と比較すると、「整備付き車検(ディーラー工場)」が6ポイント増加、「整備付き車検(整備工場)」が7ポイント減少という結果となった。

性別に見ると、女性の方が若干「整備付き車検(ディーラー工場)」の割合が高い。

年齢別に見ても、特に傾向は見られない。

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。

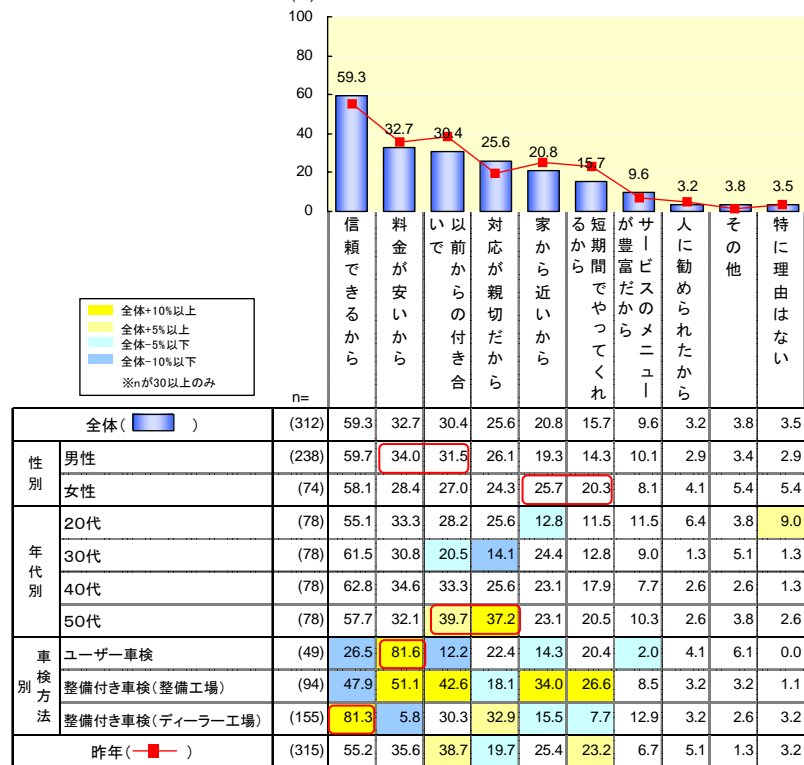
「信頼できるから」が59%で最も高く、次いで「料金が安いから」が33%となっている。昨年と比較しても、傾向に大きな差は見られない。

性別に見ると、男性では「料金が安いから」「以前からの付き合いで」が、女性では「家から近いから」「短期間でやってくれるから」が比較的高くなっている。

年代別に見ると、50代で「以前からの付き合いで」「対応が親切だから」が比較的高くなっている。

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】 (%)



# 調査結果の詳細: 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67%は直近の車検に満足している。

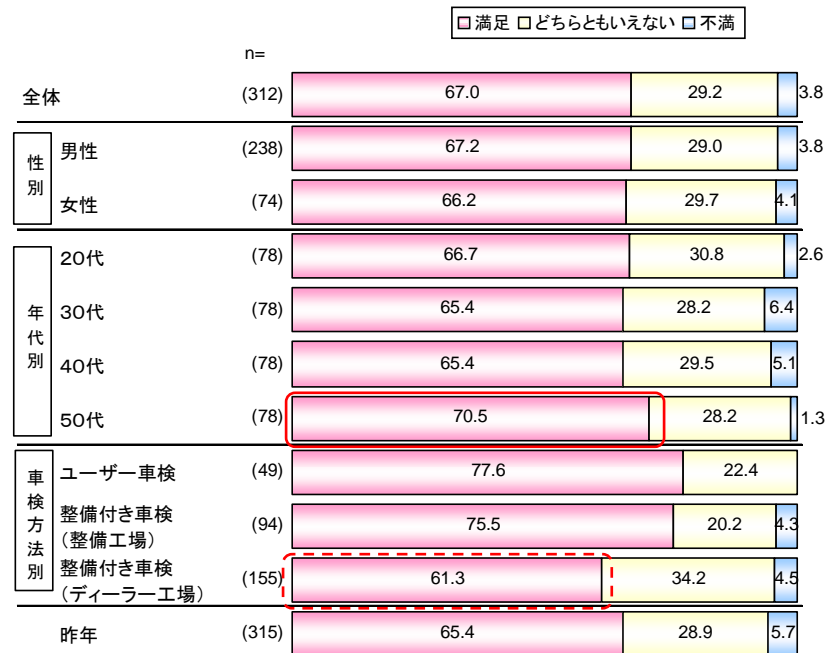
調査対象者全員に、直近の車検に対する満足度について尋ねた。  
全体の67%が「満足」と回答しており、昨年の65%とほとんど差は見られない。

性別に見ても、男女に差は見られない。

年代別に見ると、50代で満足度が71%とやや高い。

車検方法別に見ると、ユーザー車検、整備付き車検(整備工場)は75%前後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61%と低い。

図2.1 Q3 直近で行った車検の満足度 (%)



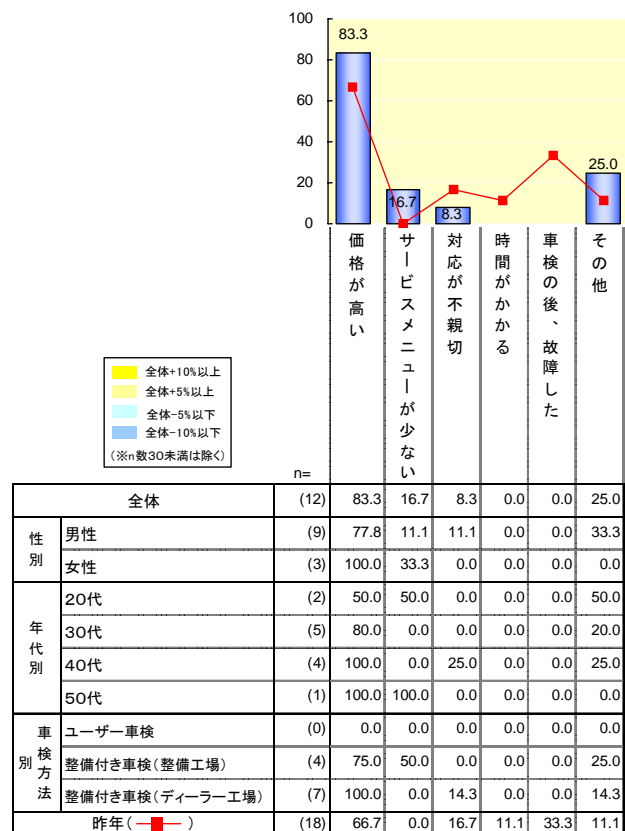
## 2-2. 不満点

「価格が高い」が最も高く、83%。

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83%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】 (%)



全体		(12)	83.3	16.7	8.3	0.0	0.0	25.0
性別	男性	(9)	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	33.3
	女性	(3)	100.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
年代別	20代	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	30代	(5)	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	40代	(4)	100.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0
	50代	(1)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
車検方法別	ユーザー車検	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	整備付き車検(整備工場)	(4)	75.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	整備付き車検(ディーラー工場)	(7)	100.0	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3
昨年 (—)		(18)	66.7	0.0	16.7	11.1	33.3	11.1

(※n数30未満のものは参考値として記載)

# 調査結果の詳細: 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70%台

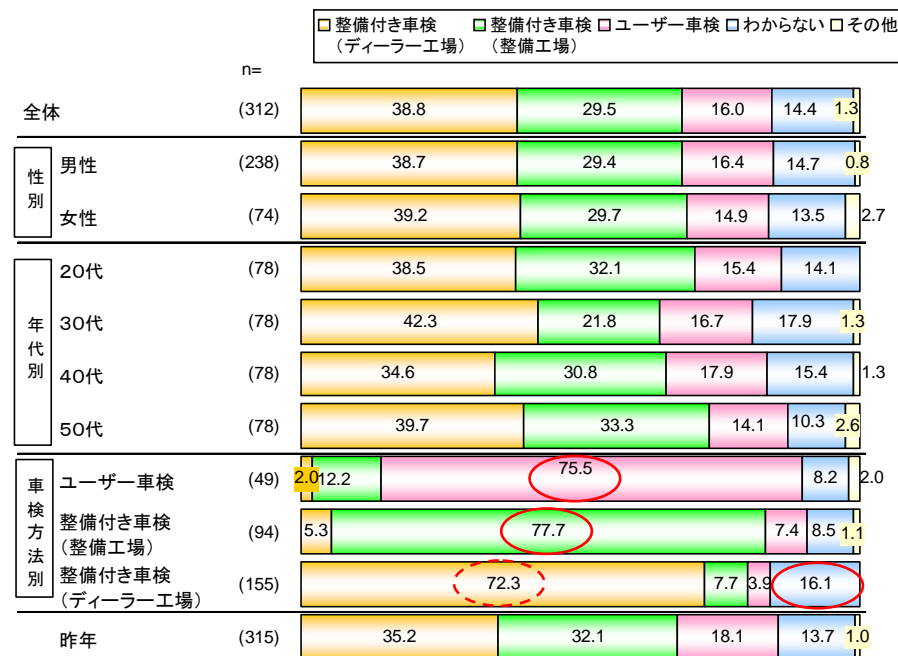
調査対象者全員に、次回希望する車検方法について尋ねた。

「整備付き車検(ディーラー工場)」が39%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。

性別に見ても、男女間に大きな差はない。

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70%台となっている。整備付き車検(ディーラー工場)は、他の方法に比べ、歩留まりが72%と若干低い。また「わからない」とする回答も16%と高い点特徴的と言える。

図3.1 Q5 次回希望する車検の方法 (%)



# 調査結果の詳細:4.ユーザー車検について

「内容まで知っている」46%、認知全体は94%

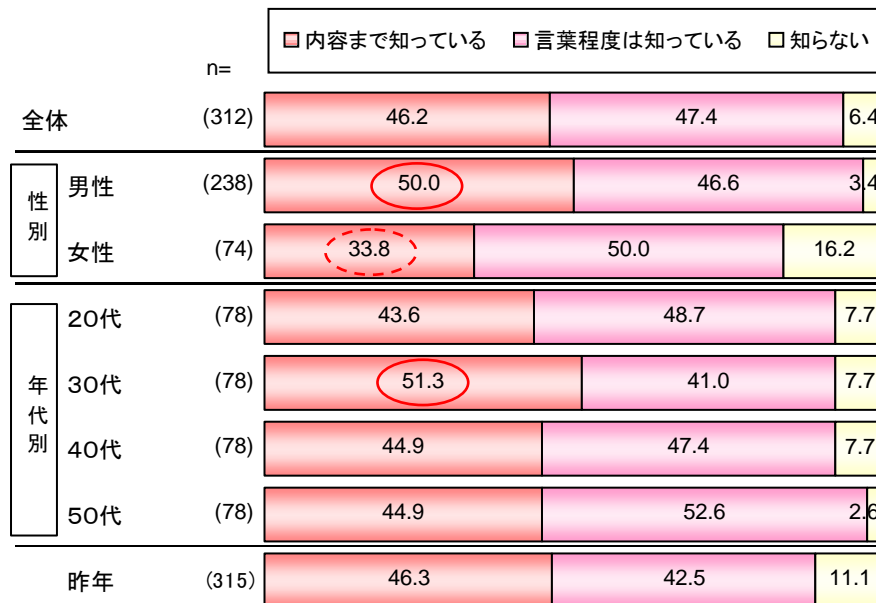
ユーザー車検の認知について、尋ねた。

「内容までは知っている」46%、「言葉程度は知っている」47%となっており、認知全体としては94%となっている。昨年と比較すると、認知全体が89%から94%と上昇している。

性別に見ると、男性で「内容まで知っている」とする回答が50%と女性の34%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、30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 (%)





# 調査結果の詳細:5.車検に対する認識①

## 5-1. 車検合格に対する理解度

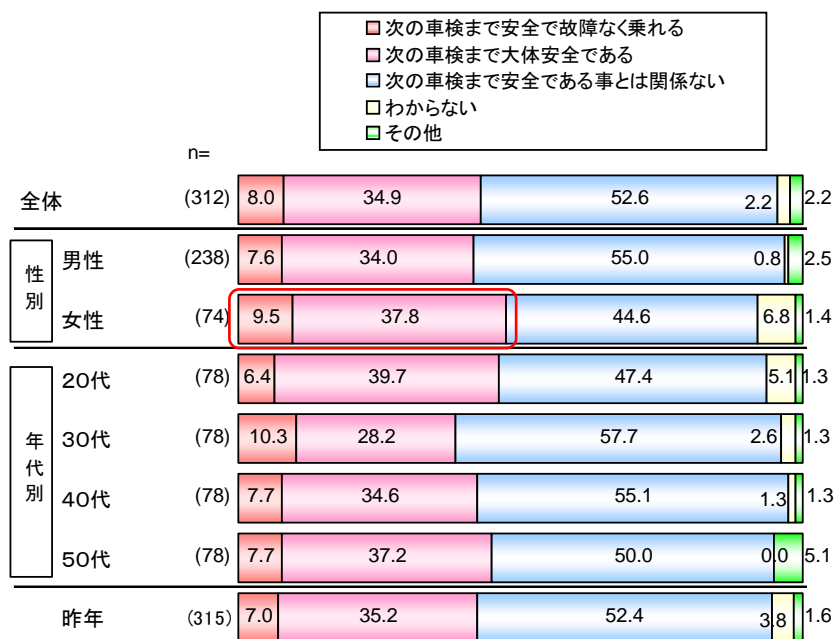
「次の車検まで安全である事とは関係ない」と5割強が認識

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53%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ようだ。

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

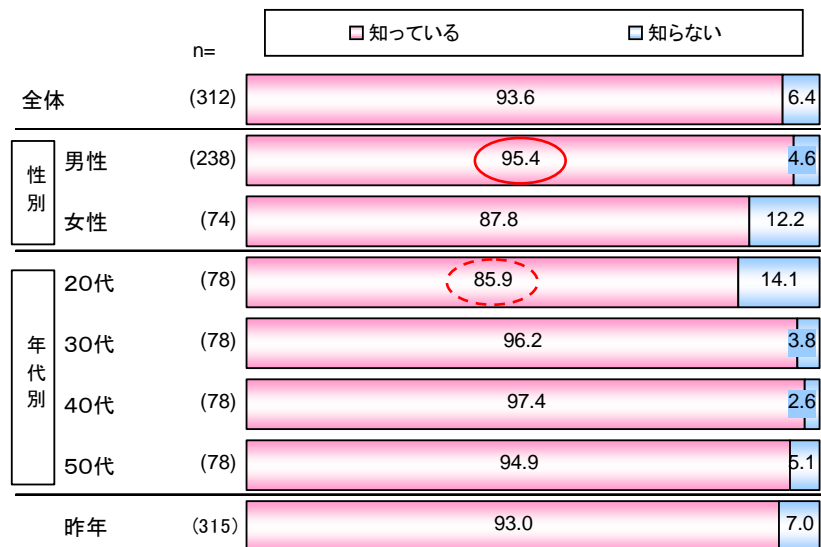
調査対象者全員に車検時に「重量税」と「自賠責保険料」を国に支払っていることの認知を尋ねた。

「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。

性別に見ると、男性では95%と女性に比べ高い認知となっている。

年代別に見ると、20代での認知が86%と他の年代に比べ若干低くなっている。

図5.2 Q8 車検時の「重量税」「自賠責保険料」支払いの認知 (%)



# 調査結果の詳細: 5.車検に対する認識②

## 5-3. 車検期間延長に対する認知

「非認知かつ賛成」41%、「認知かつ賛成」37%

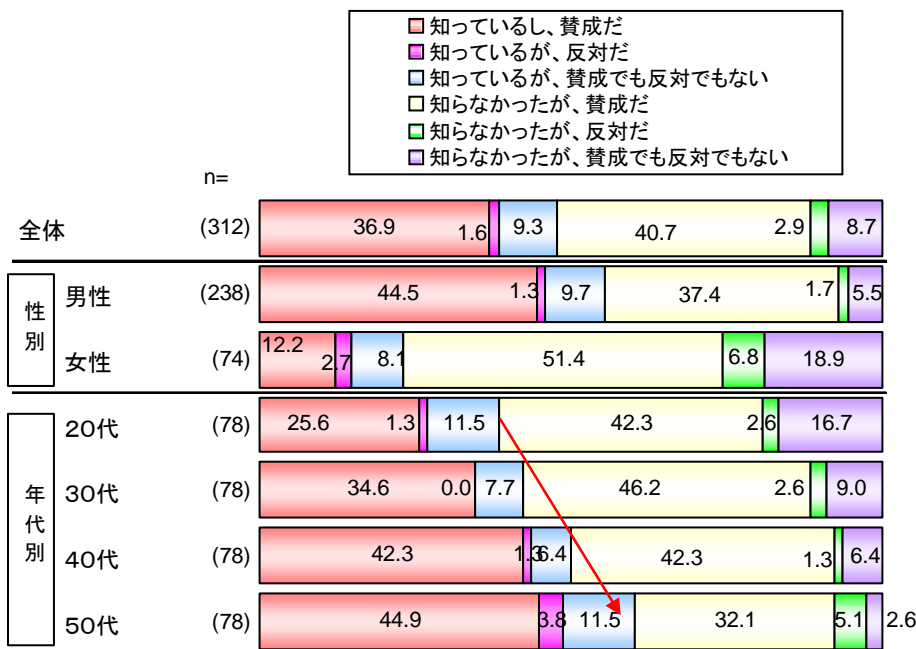
調査対象者全員に車検期間延長しようという意見の認知について尋ねてみた。

「知らなかったが、賛成だ」という意見が41%で最も高く、次いで「知っているし、賛成だ」が37%となっている。全体を通じて、認知は48%、またこの意見に対する賛成は78%、反対は5%となった。

性別に見ると、男性の認知は56%と女性の23%に比べ2倍以上となっている。また男性のこの意見に対する賛成は82%と極めて高い。

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5.3 Q9 車検期間延長に対する認知 (%)



## 5-4. 車検期間延長による影響について

「整備不良の車が増える」「車検の費用が高くなる」約4割

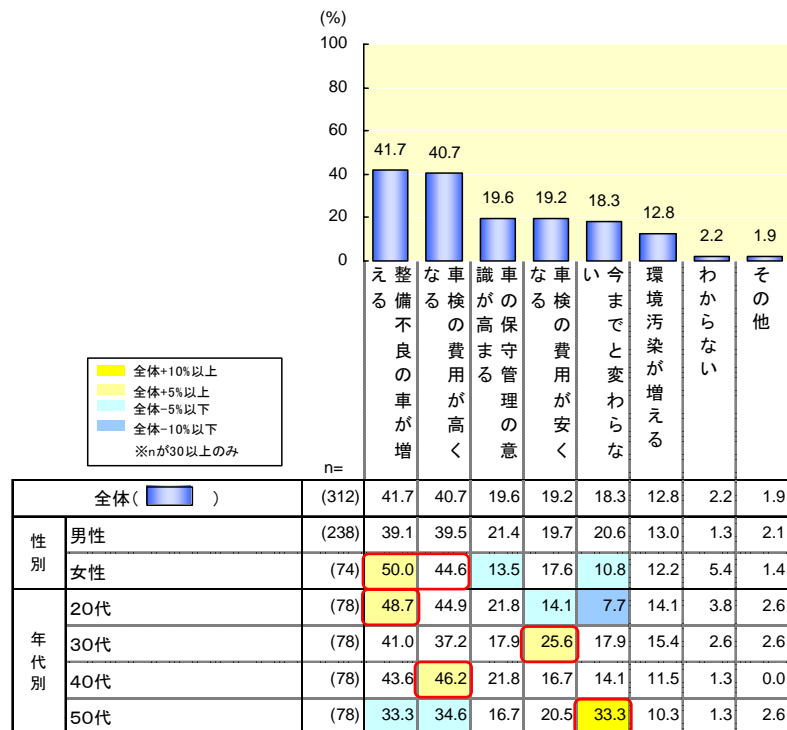
調査対象者全員に車検期間延長による影響について尋ねた。

「整備不良の車が増える」「車検の費用が高くなる」のいずれも約4割となっている。

性別に見ると、男性に比べ女性で「整備不良の車が増える」「車検の費用が高くなる」を懸念する人が高くなっている。

年代別に見ると、20代では「整備不良の車が増える」、30代では「車検の費用が安くなる」、40代では「車検の費用が高くなる」、50代では「今までと変わらない」とする意見が特徴的に高くなっている。

図5.4 Q10 車検期間の延長による影響【複数回答】 (%)



# 調査結果の詳細:5.車検に対する認識③

## 5-5. 整備不良が環境に及ぼす影響について

5割の人が「交通事故への危険性」を危惧している。

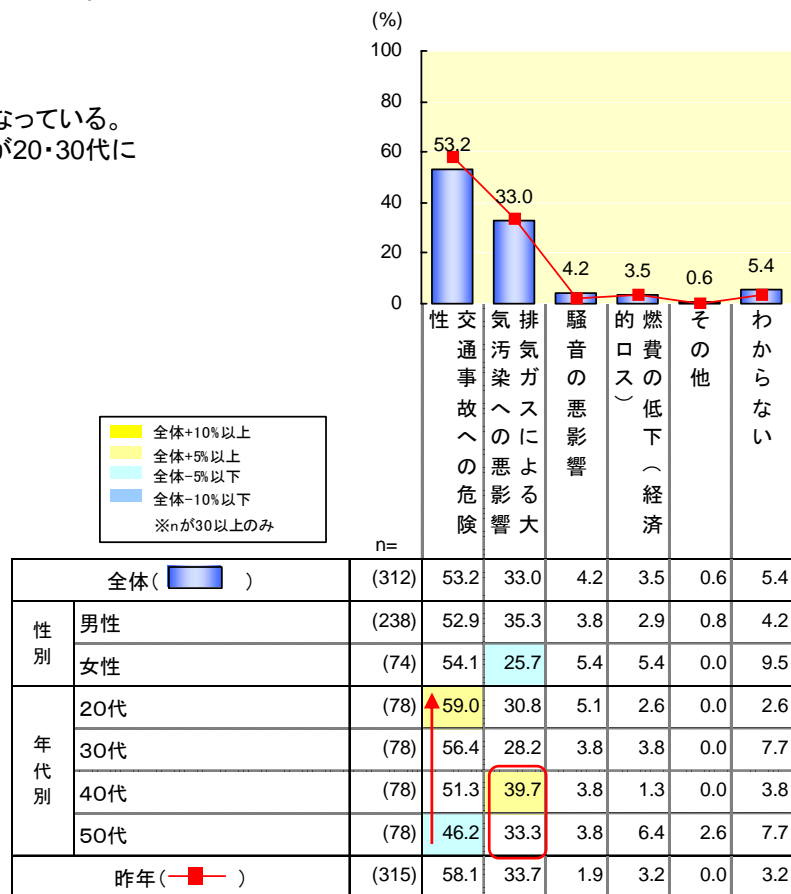
調査対象者全員に、車の整備不良が環境に及ぼす影響の中で何が最も重大か尋ねた。

「交通事故への危険性」が53%で最も高く、次いで「排気ガスによる大気への悪影響」33%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。

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、若年層ほど「交通事故への危険性」が高くなっている。また、40・50代では「排気ガスによる大気汚染への悪影響」が20・30代に比べ比較的高くなっている。

図5.5 Q11 整備不良が環境に及ぼす影響について (%)



# 調査結果の詳細: 6. 1年ごとの定期点検について①

## 6-1. 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4割

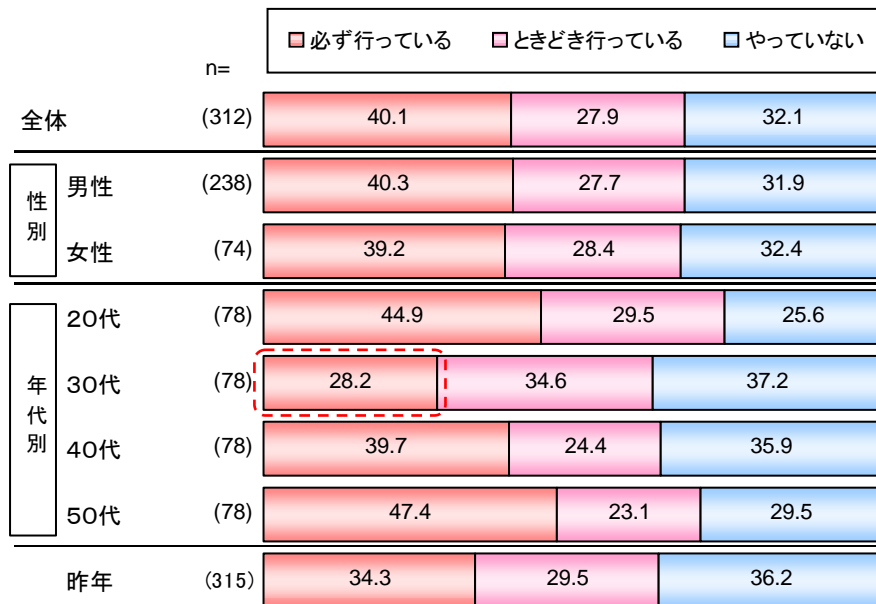
調査対象者全員に1年ごとの定期点検を行っているか尋ねた。

「必ず行っている」と回答した人は40%、一方「やっていない」という人も32%を占める。昨年と比較すると、「必ず行っている」人は6ポイント増加し、「やっていない」と回答した人が4ポイント減少している。

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、30代で「必ず行っている」と回答した人が28%と低い点が特徴的である。

図6.1 Q12 1年ごとの自動車定期点検の実施 (%)



## 6-2. 行わない理由

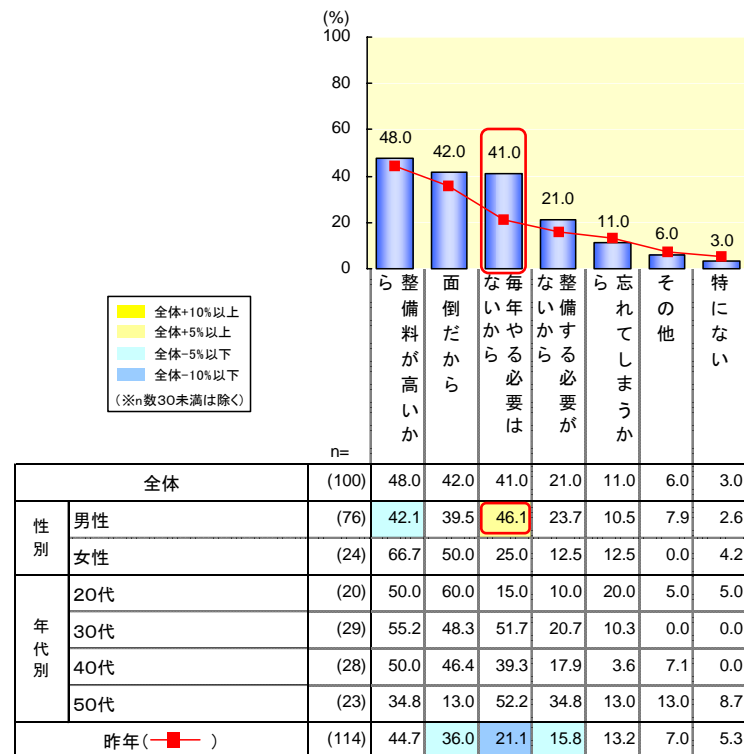
「整備料が高い」「面倒だから」「毎年やる必要はない」が3大理由

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48%で最も高く、次いで「面倒だから」42%、「毎年やる必要がないから」41%と続く。昨年と比較すると、「毎年やる必要がないから」が20ポイント上昇している点が特徴的である。

性別に見ると、男性では「毎年やる必要がないから」という理由が女性に比べ高くなっている。

図6.2 Q13 1年ごとの定期点検を行わない理由【複数回答】 (%)



# 調査結果の詳細: 6. 1年ごとの定期点検について②

## 6-3. 定期点検の義務付けの認知

66%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66%、昨年と比べると5ポイント減少している。

性別に見ると、男性では70%、女性では53%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くなっている。

図6.3 Q14 自家用乗用自動車 1年ごとの定期点検義務の認知 (%)



# 調査結果の詳細:自由回答集 自動車整備工場に対する意見

コメント欄	SEX	AGE
細かい説明とケアを望む	01.男性	21
持ち主に車の中のこと分かるよう、丁寧に説明してほしい。	02.女性	22
きちんと明確に素人でも解り易く交換部品の重要性や用途などを詳しく説明して欲しい。そうでなければ、整備に対して重要性の認識が薄れてしまうと考えています。	01.男性	22
整備完了後に整備内容を説明してくれるのではなく、整備中にも具体的な説明をしてほしい。	01.男性	22
こちらの要望にとことん応じてくれる事。(交換部品持込で取り付け、組み付けのみ行う、など)	01.男性	23
料金の内訳を詳しく教えて欲しい	01.男性	23
細かいところまでちゃんとみてほしい!	01.男性	23
結果報告を分かりやすく、文書化して欲しい	02.女性	24
料金の明確化、透明性。	01.男性	24
たいした点検もしないのに料金が高い	02.女性	25
信頼	01.男性	25
女性でも理解できるように、丁寧に説明がほしい。	02.女性	25
車検や点検の際に、どのあたりが悪かったのか・・・などなどちゃんと説明してほしい。	02.女性	25
信頼・安心・安全をもとに顧客を第一に考えて修理点検などをしてもらいたい。	01.男性	26
安くしてほしい	02.女性	26
わかりやすく整備や車検について教えてもらいたい。	02.女性	26
とにかく安くそして 正確に	02.女性	26
隅々までとことん点検してほしい。	01.男性	26
車についての専門知識があまりないお客さんに対しても丁寧にその車に必要なと思われる整備等を説明してほしい。工場によって車検の基準が違うように思う(タイヤの溝などについてディーラーよりもユーザー車検の基準が厳しかった)ので不安。	02.女性	26
事故のないような体制	01.男性	26
イメージアップの努力をしてもらいたい。しっかりと整備してくれたらどうか不安がある。	01.男性	26
安心できる点検と良いサービス	01.男性	26
適正な整備	01.男性	26
工場として利益を上げないといけませんが、交換が必要でない部品まで取り替えたりしないでよと思う。	01.男性	26
安くしてくれ	01.男性	27
料金の明確化、整備説明	01.男性	27
整備費用が高価すぎる	01.男性	27
勝手に直さないで欲しい	02.女性	28
安くやってほしい	01.男性	28
安く安心して整備してくれること	02.女性	28
高すぎ	01.男性	28
安価で安心な整備。詳細な説明で価格と整備内容に納得がいくこと。整備時間の短縮。	02.女性	28
料金と作業内容の関係を明確に示して欲しい	01.男性	28
全ての車に手を抜かないで調べてほしい	02.女性	28
料金体系を分かり易くしてほしい	01.男性	28
ユーザに対する細かい説明	01.男性	28
部品がまだ使えるのに交換を薦められるというのをよく聞く。そのため値段が高くなってしまふ。だから、なるべく必要最低限の整備だけで済ませ欲しい。そのかわり、この部品はおおよそこのくらい持つと期間を教えてください、その期間を目安に整備するよう指導してくれたほうがよいと思う。	01.男性	28
どこにあるかわかりづらい	02.女性	28
お客も気づいていないような良い話を、どんどん教えて欲しい。経済情勢からも、一台の車をある程度長く乗る人が増えてくると思うので、提案するべきことはまだあるのではないかと。結果お店の儲けにつながるのなら、お互いにとって有益だ。	01.男性	28
信頼できて安いこと	01.男性	28
感じよく丁寧に!	01.男性	28
工賃を安くしてほしい	01.男性	29
においが残るのをなんとかして欲しい	01.男性	29
安くすると嬉しい	01.男性	29
出来るだけ低価格で行って欲しい。整備の内容をチョイス出来る様にして欲しい。	02.女性	29

コメント欄	SEX	AGE
素人には、わからないだろうと思って、適当に検査、整備しないで欲しい。	01.男性	29
価格が安いことは重視しません。むしろ、ユーザーときちんと対話を行ったうえで、納得のいく整備・点検を行って欲しいです。	01.男性	29
自動車の知識が少ない女性にもくわしく丁寧に説明してほしい。また、普段から行きやすい、相談しやすい雰囲気がほしい。	02.女性	29
とくにきたいしない	01.男性	29
現状に不満はないので特になし	02.女性	29
儲けを重視せず、適切な点検、部品の交換をしてほしい。	02.女性	29
総費用で結構な金額になるので、出来るだけ安くして欲しいです。	01.男性	29
極力リーズナブルな価格でより早くより詳細にわたる整備を実現していつてもらいたい(そういった技術や知見は努力次第で一步一步改良されると思う)。	01.男性	29
整備の必要な箇所と、部品の種類による金額の説明や選択ができるようにして欲しいです。ディーラーに依頼すると高いのはわかるのですが、専用の部品や知識がないときちんとした整備ができないのでは・・・と考えてしまいます。整備の際に部品や価格、整備にかかる期間や金額を明示してもらえると安心して頼むことができるようになります。	02.女性	29
低価格で丁寧に説明してくれること	02.女性	30
明細会計にして欲しい。顧客に車の知識が無い場合、しいくめて高額を要求する人が多い	01.男性	30
ディーラー以外の整備工場は新車に搭載された新技術に対する整備技量の向上。また、多車種を扱う点でも整備技量に不安がある。	01.男性	30
整備費用を明確にしてほしい	01.男性	30
整備中の状況をモニターなどで見せてくれると嬉しい	01.男性	30
車検内容の明確化と料金の低価格化。	01.男性	30
気が利く点検に努めてほしい。	01.男性	30
早く適確に	02.女性	30
工賃高い	01.男性	30
やっぱり料金は安いに越した事はありませんよね。	02.女性	31
丁寧に、迅速な整備	02.女性	31
安全確認と整備の丁寧さ。	01.男性	31
部品より高い工賃を改善して欲しい。明細を開示してくれても、納得感は全く無い。	01.男性	31
良さアドバイザーであってほしい。車検時など、何にどれだけのコストがかかったのかを明確にして欲しい。	01.男性	31
現在と同じように、整備箇所ごとの内容、必要性、値段を説明して整備して頂きたい。	01.男性	31
日曜でもできる	01.男性	32
丁寧迅速親切、プロ意識を持って顧客にわかりやすい説明	02.女性	32
親切、丁寧、信頼性	01.男性	32
やすくしてほしい	02.女性	32
安く、いいサービスを!	01.男性	33
技術力	01.男性	33
値段をわかりやすい体係にして欲しい	01.男性	33
メニューが豊富	01.男性	33
正しいメンテナンスをしてほしい。メンテした方がいいのに、安く上げるためにやらなかったり、ぼろのために不必要なメンテしたり。そういうのはやめてほしい。	01.男性	33
特にないです	01.男性	34
ユーザーと相談しながら整備すること。勝手に不必要な整備をしないこと。	01.男性	34
どうしてその値段なのか、説明して欲しい	02.女性	34
安く、無駄な作業をしないようにしてほしい。	01.男性	34
誠実に整備してほしい	01.男性	34
なんか信用できないイメージがある。換える必要の無い部品を換えてボラれた、とかいう話はよく聞く。そういうことをしない、させない仕組みや罰則を設けてくれればもっと積極的に利用してもいいかなと思う。	01.男性	34
ワイパーを新品に交換して請求するのはいいのだが、どうしても取り替えなければいけないなど、お金がかかる事は前もって言うて欲しい。私がお願している整備工場は親切でやってくれているのだと思うのだが、自分でカー用品店で買い替えた時があるのに、了承もなくすでに交換されている時は、とても残念に思います。	02.女性	34
工賃がやたら高いので安くしてほしい	01.男性	35
安く質のいいサービスを...	02.女性	36
適正な、整備。	02.女性	36
命を預ける車なので、安全を第一に点検を行い事故を未然に防ぎたい。	01.男性	36



# 調査結果の詳細:自由回答集 自動車整備工場に対する意見

コメント欄	SEX	AGE
とにかくしっかり検査して整備して、整備不良などが原因で車が壊れたり、事故があったりしないようにやっていたらいいと思います。	02女性	36
とにかく、安く確実に点検を行って欲しい。。。	01男性	36
とにかく高すぎる。技術は信頼できるが。	01男性	36
信頼感と経済性	01男性	36
整備が必要な箇所についてきちんと説明があり、ユーザーが納得の上で整備を行うこと。	01男性	36
料金の低減	01男性	37
料金を安くしてほしい	01男性	37
もっと安くできるはず	01男性	37
技術料が高すぎる。従来からの経営方式で顧客に対して料金を安くするための経営努力をまったくしていない	01男性	37
安全に乗れるように整備してほしい	01男性	37
明確な料金提示と、当初の話と異なることがあれば相談してほしい。	02女性	37
安全、確実な点検。	01男性	38
しっかり点検整備をしてほしい	02女性	38
安価で確実な点検整備を望んでいます。	01男性	38
明朗会計。	01男性	38
あまり良いイメージがないが、職人としての能力はあると思います。しかし最近はクルマがコンピュータ化され始め、整備工場はディーラーでしか出来ない事も増えてきました。やはりそれぞれに対応できる人材及び機材の投入が必要ではないかと思ます。	01男性	38
作業のていねいさ	01男性	38
外国車なので、ディーラーで車検をしている。部品の手配などの関係で。どこでも部品などが入手できれば、別の場所での車検も検討したい。	01男性	39
安心して車が乗れるよう毎回きちんと整備して欲しい。整備した結果をわかりやすく教えてもらいたい。	01男性	39
安心して車を運転出来るよう、確実に整備してほしい。	01男性	39
点検にだすと、まだ使える部品も交換されてしまうのではないかと疑問に思う。整備の担当者は口がうまいので、交換したほうがいいと丸め込まれてしまう。その点、信頼できる整備工場があれば利用したのだが。	01男性	40
流れ作業にならないよう、車ごとの的確な整備や点検を望みます。	02女性	40
ドライバーの命を預かっているという認識を持って欲しい	02女性	40
いわれた所しか直すのではなく全体を見てほしい。例、ワイパーブレードがすり減っていたり、ブレーキパッドが減っていた事があった。	01男性	40
安全性を第一整備をして欲しい。そのためのコストがかかっても仕方ない。	02女性	40
詳しい内容の説明。専門的な言葉が入ってもいいので、丁寧な対応で。詳しく説明を聞いて、納得して受けたい。	02女性	40
必要以上の整備をしない。	01男性	40
過不足無し	01男性	41
安くしてほしい	01男性	41
ユーザーが気づかないところまでしっかり点検してくれること	01男性	41
もっと整備内容を分かりやすくしてほしい	01男性	41
代車を出してほしい。	01男性	41
料金の透明性	01男性	41
整備内容を細かく説明して欲しい。料金を安くして欲しい。	01男性	41
安心、誠実、納得の行く廉価 これが出来れば法定どおりに点検に出します。	01男性	41
部品交換にかかる費用が高すぎると思うので、もっと価格の適正化を図って欲しい。	01男性	41
丁寧さ	02女性	41
少しの欠陥で大きな事故につながるので完璧に点検をして欲しい。	01男性	41
料金体系を明確にしてほしい。技術料と言う名目で料金が跳ね上がっている。	01男性	41
料金を安くしてほしい	01男性	42
よけいな点検整備で料金を上乗せしようと言う工場が多いので改善して欲しい。	01男性	42
もっと、金額を安くしてもらいたい。	02女性	42
初めての工場には入りにくい印象がある。もっと明るい雰囲気にはできないか。	01男性	42
時間の短縮。	01男性	42

コメント欄	SEX	AGE
作業の事前通知と事後報告の確行	01男性	43
ユーザーの意見(不具合の現象等)を聞いて確実に修理・対応できることが一番。いわれたところのみ確認するのはではなく、一歩先の目で検査・確認し、点検後すぐの交換部品等内容にしてほしい	01男性	43
料金の細目化と低価格化	01男性	43
ユーザーと相互に理解し、信頼できる整備が望ましいと思います。	01男性	44
時間の短縮ばかりが目立つが、真の内容が伴うものにしてもらいたい。	01男性	44
分かりやすい説明	02女性	44
最低限の整備にとどまらず、不良と思われる箇所はきちんとチェックすること。この点で適切な整備であれば多少の費用増は構わない。	01男性	44
保安基準適合証の電子化、料金メニューの明確化	01男性	44
安くして	01男性	44
不具合が出た時に、迅速に対応してくれる。且つ、その他の車の関する相談に心地よく応じてくれる。また、値段等の相談にも柔軟に対応してくれる。など	02女性	44
速く丁寧に仕事を済ませてほしい	01男性	45
車の状態に応じた点検整備と点検整備内容の説明	01男性	45
勝手に高額な部品を交換して欲しくない。連絡が欲しい。	01男性	45
料金を安く。	01男性	45
親切丁寧な説明	01男性	45
きちんとした情報開示が必要である。以前、車検のときに普通は必要でない点火プラグの交換やらなにやら説明を求めても説明してくれない過剰整備をされたことがあった。それ以来そこはやめて適切に対応してくれるディーラーに変えた。まず過剰整備はやめること、そして整備の説明をきちんとしてくれること。また、何か交換が必要などきはあらかじめ連絡してもらい納得のうえでやってもらうこと。これが最低限と思う。	01男性	46
もっと清潔にしてほしい	02女性	46
短時間で点検	01男性	46
安全性が第一です。	02女性	46
金儲け主義でなく、誠実に整備してくれること。	01男性	46
余分なことはしないで、ちゃんと説明をした上で整備して欲しい。	01男性	47
安全	01男性	47
経費をもっと安くして欲しい	01男性	47
迅速に低価格で行ってほしい。	02女性	47
もっとリーズナブルな値段にしてほしい。基本料金が高すぎる	01男性	48
安くして欲しい	02女性	48
手を付ける前に許可を得ること	02女性	48
消耗部品について大きさに言っはいけない。いろんな店があるので合見積もり取れるから信用無くすよ。	01男性	48
早くて親切、低料金	01男性	48
丁寧に車の調子を説明してほしい。	02女性	48
リーズナブルな料金体系とプロとしての腕	01男性	49
良心的で客を大切にしてほしい。	01男性	49
無駄な交換はさける	01男性	50
必ず、故障・取替箇所を事前に教えて、見積もりを出し、検討をさせてほしい。	01男性	50
しっかり整備して欲しい。	02女性	50
整備不良が無いこと	01男性	50
適切な点検と結果の説明	01男性	50
オーナーしか感じ取れないような小さな不具合を感知出来る高い感受性と、確かな技術の習得を望みます。	01男性	50
信頼できる整備を期待する。	01男性	50
価格が安い	01男性	51
料金の明瞭化	01男性	51
整備費用の明確化	01男性	51
低価格で安心整備	01男性	51
なるべく低料金で点検して欲しい。	02女性	51

# 調査結果の詳細：自由回答集 自動車整備工場に対する意見

コメント欄	SEX	AGE
待たせないで、分かりやすく、具体的に説明してもらおう	01男性	51
誠実な対応とCS	01男性	52
責任と信頼。	01男性	52
敷居を低くして、気軽に訪ねる雰囲気のお店構えにすること	01男性	52
適正価格で丁寧な整備	01男性	52
安価で早いこと	01男性	52
交換部品と工賃が高い。	01男性	52
自分の車だと思って整備してほしい。	01男性	52
無駄な補修をやめてほしい	02女性	52
誠実に整備をしてもらいたい。素人で分からないので、信じるしかないから。	01男性	52
現状ではほぼ満足している	01男性	52
ムダと思われないよう説明をしっかりとってもらいたい。	01男性	52
技術の向上。	01男性	53
交換部品の納得いく説明	01男性	53
出来るだけ安価で確かな整備をやって欲しい	01男性	53
車検の際にオイルとかバッテリー液の交換とかも併せてしてくれるが、値段が高い。あと、車検後の説明がろくにない。	01男性	53
整備内容の事前の明快な説明	01男性	53
整備の内容を事前にオーナーに確認してから実施してほしい。(ディーラーは大体実施しているようなが)	01男性	53
乗る人の安全を第一に考えて実施してほしい	01男性	53
料金を安く。	02女性	53
高い技術力と低価格	01男性	53
無駄な整備点検はしないこと	01男性	54
現状で満足	01男性	54
早く安くきちっとした整備	01男性	54
不必要な箇所まで交換する羽目となる。アッセンブリー交換は止めにしてもらいたい。かつてのように、「修理」をすべきです、現在は修理とは言い難く「交換」です、リサイクル理念は空々しいし、技術者が育たない。それに合う道具さえお貸しいただけるなら誰でも出来る。	01男性	54
故障箇所と修理、整備内容、料金の詳しい説明	01男性	54
正常な状態に整備してほしい。悪い所があると、事故、途中停止など起こすと困るから。	02女性	54
料金のわかりやすさ、事前に分かること、インターネットなどで見積もりできること	01男性	54
安心できる整備技術力があるかどうか	01男性	54
料金の透明性を高めて欲しい	01男性	54
必要なサービスを低廉に	01男性	55
手抜き整備だけはしてほしくない。安心できると思ってまかせているので誠意をもってきちんとやってほしいです。	02女性	55
全くの機会オンチですので整備の際には車検におとるだけの整備ではなく些細なことでもしっかりと点検してほしいです。	02女性	55
工賃等は正当に取ってもよいが、あくまで客の立場に立った整備を行なってほしい。まだ使えるパーツは交換しなくていいし、パーツを交換するにしても手持ちの中古パーツを使うなどして客の負担を軽くしてほしい。ディーラーの工場では、このようなことは絶対に行なわれない。だから民間の整備工場に頼んでいる。	01男性	55
なし	01男性	55
整備内容の詳しい説明がほしい	01男性	56
安価で信頼できる整備をお願いしたい。	01男性	56
ユーザーの予算の関係で難しいと思うが予防処置整備をして欲しい。部品ごとの寿命の目安を明確にして部品交換や整備をする。	01男性	56
車の具合をマニュアルにそってしっかりと聞いて欲しい	01男性	56
車の状態を良く把握していること。磨耗や不具合部品の交換を短期間で行ってくれること。	01男性	56
現在の方法でも何問題はない。	01男性	56
整備した直後に不具合が出ることもある。そのようなことが起きないようにしてほしい。	01男性	57
悪くないところも大げさに言うのはやめるべきだ。取り替えなくても全く問題ないし、受かるのに、エンジンプラグを全部かえる。エンジンオイルを換えたばかりでもまた換える。などふざけている。車検をやっても、三菱のようなことが頻繁にある。	01男性	57
安く迅速に、技術の向上	01男性	57
正確な整備と正直な対応	01男性	57
時間がかかっても良いので質の良い整備をして欲しい。	02女性	57
良心的なサービス	02女性	57
決められた整備だけでなく人間ドックみたいに整備点検項目をわかり易く表にし、車の状態に応じた整備メニューを的確にアドバイスしてもらえる整備工場を望みます。	01男性	58



## 車検と定期点検に関するアンケート

下記アンケートにご協力お願いします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

ミルモニタの皆様はモニタ規約にて「調査」についての守秘義務の徹底をお願いします。

当アンケートの内容および当アンケートで知りえた情報については、決して第三者に口外しないよう(掲示板やホームページへの記載を含む)、ご協力をお願いします。

あなたご自身が、費用をお支払いになった最近の車検についてお尋ねします。

### Q1 あなたが、最も最近行った車検は、どのような方法で車検を行いましたか。【必須入力】

- 1. ユーザー車検(ユーザー車検代行を含む)
- 2. 整備付き車検(整備工場)
- 3. 整備付き車検(ディーラー工場)
- 4. わからない
- 5. その他

### Q2 Q1でお答えになった車検方法を選んだ理由で、下記に当てはまるものを全てお知らせください。【必須入力】

- 1. 信頼できるから
- 2. 料金が安いから
- 3. 以前からの付き合いで
- 4. 人に勧められたから
- 5. 対応が親切だから
- 6. 家から近いから
- 7. 短期間でやってくれるから
- 8. サービスのメニューが豊富だから
- 9. 特に理由はない
- 10. その他

### Q3 あなたは、Q1でお答えになった車検に満足されましたか。【必須入力】

- 1. 満足
- 2. どちらともいえない
- 3. 不満

【この質問はQ3で3.「不満」と答えた方のみお答えください】

### Q4 あなたは、どのような点が満足できませんでしたか。該当するものを全てお知らせください。【必須入力】

- 1. 価格が高い
- 2. 時間がかかる
- 3. 車検の後、故障した
- 4. 対応が不親切
- 5. サービスメニューが少ない
- 6. その他

「次回の車検」についてお伺いします。

### Q5 あなたは、次回はどのような方法で車検を行いたいと考えていますか。【必須入力】

- 1. ユーザー車検(ユーザー車検代行を含む)
- 2. 整備付き車検(整備工場)
- 3. 整備付き車検(ディーラー工場)
- 4. わからない
- 5. その他

「車検」についてお伺いします。

### Q6 あなたは、ユーザー車検をご存知ですか。【必須入力】

- 1. 内容まで知っている
- 2. 言葉程度は知っている
- 3. 知らない

### Q7 あなたは、車検に通った(合格した)事をどのように理解していますか。【必須入力】

- 1. 次の車検まで安全で故障なく乗れる
- 2. 次の車検まで大体安全である
- 3. 次の車検まで安全である事とは関係ない
- 4. わからない
- 5. その他

**Q8** あなたは車検時に「重量税」と「自賠責保険料」を国に支払っていることをご存じですか。【必須入力】

- 1. 知っている
- 2. 知らない

**Q9** 車検期間を延長しようという意見がありますが、そのことをご存知ですか。【必須入力】

- 1. 知っているし、賛成だ
- 2. 知っているが、反対だ
- 3. 知っているが、賛成でも反対でもない
- 4. 知らなかったが、賛成だ
- 5. 知らなかったが、反対だ
- 6. 知らなかったが、賛成でも反対でもない

**Q10** 車検期間が延長されることになったら、どうなると思いますか。該当するものを全てお知らせください。【必須入力】

- 1. 車検の費用が高くなる
- 2. 車検の費用が安くなる
- 3. 整備不良の車が増える
- 4. 環境汚染が増える
- 5. 車の保守管理の意識が高まる
- 6. 今までと変わらない
- 7. わからない
- 8. その他

「車の整備不良が環境に及ぼす影響」についてお伺いします。

**Q11** あなたは、車の整備不良が環境に及ぼす影響の中で、下記のうちどれが最も重大な問題とお考えになりますか。【必須入力】

- 1. 排気ガスによる大気汚染への悪影響
- 2. 交通事故への危険性
- 3. 燃費の低下(経済的ロス)
- 4. 騒音の悪影響
- 5. わからない
- 6. その他

車の「1年ごとの定期点検」についてお伺いします。

**Q12** あなたは、Q1でお答えになった車の1年ごとの定期点検を行っていますか。【必須入力】

- 1. 必ず行っている
- 2. とどきに行っている
- 3. やっていません

【この質問はQ12で「やっていない」と答えた方のみお答えください】

**Q13** 1年ごとの定期点検を行わない理由をお知らせください。【必須入力】

- 1. 毎年やる必要はないから
- 2. 整備料が高いから
- 3. 整備する必要がないから
- 4. 忘れてしまうから
- 5. 面倒だから
- 6. 特になし
- 7. その他

**Q14** あなたは、自家用乗用自動車の場合、1年ごとの定期点検が法律で義務付けられていますが、その事をご存知でしたか。【必須入力】

- 1. 知っている
- 2. 知らなかった

**Q15** あなたが自動車整備工場に望むことは何ですか。どのようなご意見でも結構ですのでお知らせください。

※500文字以内でご記入ください。

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。  
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送信

入力し直す