



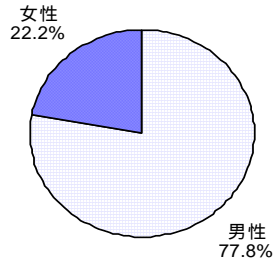
「車検と定期点検についてのアンケート」 調査概要

調査名	「車検と定期点検についてのアンケート」調査報告書
調査目的	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。
調査実施期間	2003年11月18日（火）～11月20日（木）
調査対象者	普通自動車免許を所有している 自家用車を所有している 月に1回以上運転する 自分で車検費用を支払っている ～ の条件を全て満たしている20～50代男女が調査対象
調査エリア	関東8エリア （東京・神奈川・千葉・埼玉・茨城・栃木・群馬・山梨）
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）
有効回答数	315（昨年度との重複はありません）
調査・分析	ADEX(株)日本経済広告社 (株)マクロミル



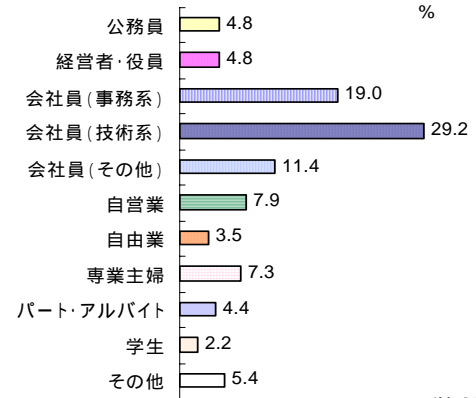
回答者のプロフィール

性別



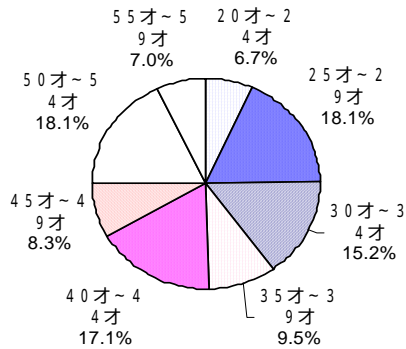
(N=315)

職業



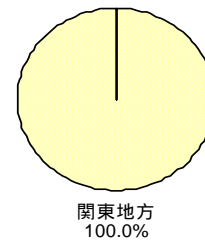
(N=315)

年齢



(N=315)

居住地



(N=315)



調査結果の詳細: 車検方法と選択理由

1 1. 車検方法

整備付き車検（ディーラー工場）が42%

調査対象者全員に、最近行った車検方法について尋ねた。

42%が「整備付き車検（ディーラー工場）」、次いで「整備付き車検（整備工場）」38%、「ユーザー車検」は17%であった。

年代別にみると、高年代層で「整備付き車検（ディーラー工場）」の利用が高い傾向がある。20代の33%に対し50代では49%となっている。

また、「ユーザー車検」は50代で11%と低くなっているが、20代・30代の約2割が利用している。昨年の調査では「ユーザー車検」の利用は全体で14%であったが、今年度は17%に増加している。

図1.1 Q1 直近で行った車検の方法(%)

		n=	□整備付き車検 (ディーラー工場) □わからない	□整備付き車検 (整備工場) ■その他	□ユーザー車検
全体	(315)		41.9	37.5	17.1
性別	男性	(245)	43.3	36.7	17.6
	女性	(70)	37.1	40.0	15.7
年代別	20代	(78)	33.3	39.7	21.8
	30代	(78)	39.7	33.3	21.8
	40代	(80)	45.0	41.3	13.8
	50代	(79)	49.4	35.4	11.4

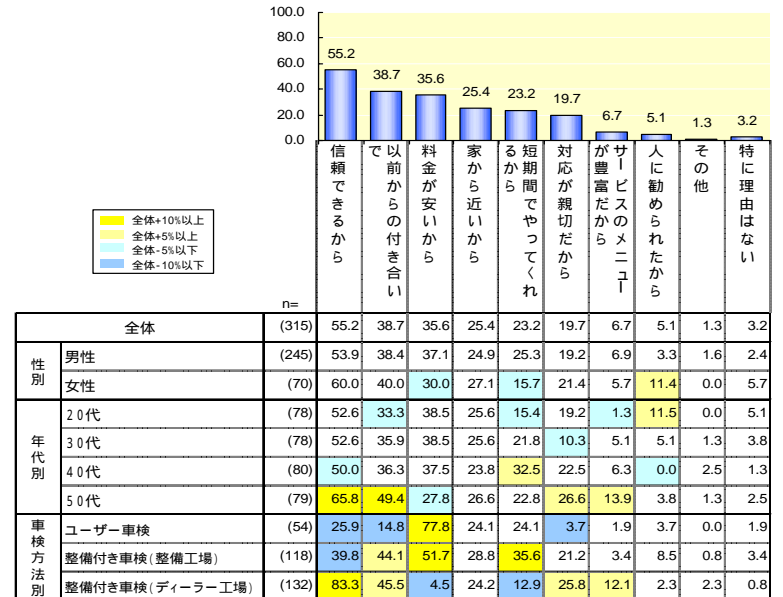
1 2. 選択理由

車検の選択理由は「信頼できる」が55%

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55%で圧倒的に高く、次いで「以前からの付き合いで」39%、「料金が安いから」36%。

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83%と圧倒的に高くなっている。

図1.2 Q2 直近で行った車検の方法を選んだ理由(%)





調査結果の詳細: 車検に対する満足点と不満点について

2.1. 満足度

全体の65%は前回の車検に満足している

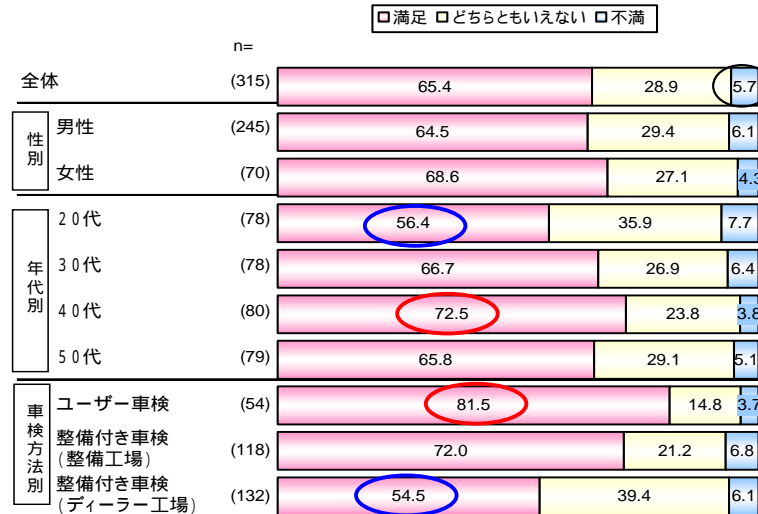
調査対象者全員に、前回の車検に対する満足度について尋ねた。

全体では65%が「満足」と回答。(昨年度は58%)

年代別にみると、「満足」の割合が低いのは20代、高いのは40代であった。

車検方法別にみると、ユーザー車検利用者は82%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の「満足」は55%、全体より10ポイント低い。

図2.1 Q3 直近で行った車検の満足度(%)



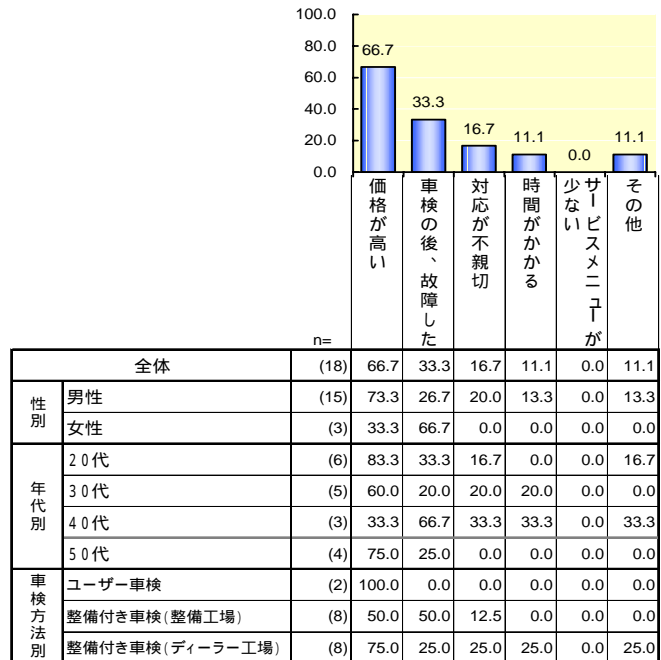
2.2. 不満点

「価格が高い」が最も高く67%

不満と回答した人にその理由を尋ねてみたところ、

「価格が高い」が67%と圧倒的に高い結果となった。

図2.2 Q4 直近で行った車検の不満点(%)



(n数30未満のものは参考値として記載)



調査結果の詳細: 次回の車検について

全体の67%は整備付き車検を希望している

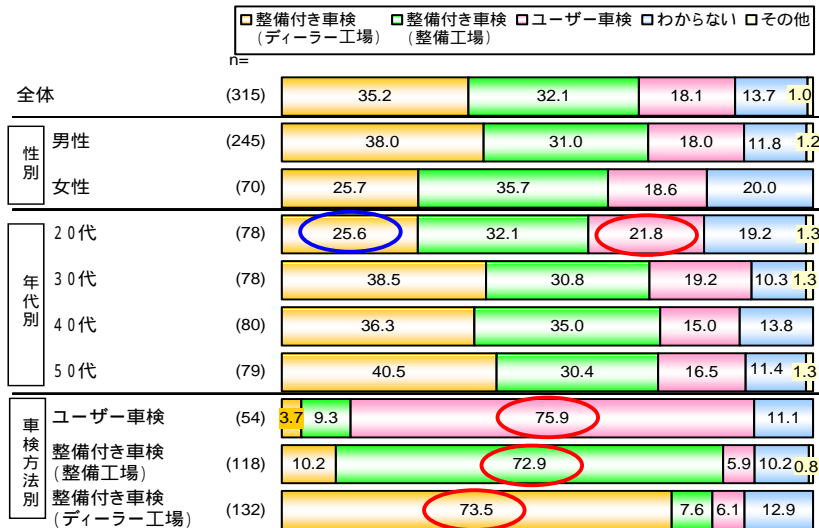
調査対象者全員に、次回希望する車検方法について尋ねた。

「整備付き車検（ディーラー工場）」を希望している人が最も高く35%、次いで「整備付き車検（整備工場）」32%。「ユーザー車検」は18%であった。

年代別にみると、20代では「ディーラー工場」とする回答が26%と他の年代に比べ低い反面「ユーザー車検」は22%とやや高くなっている。

前回の車検方法別に比較してみると、各車検方法ともリピート志向の傾向が強く、7割以上が前回と同様の車検方法を希望している。

図3.1 Q5 次回希望する車検の方法(%)





調査結果の詳細:新しい車検制度について

4 1. 「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」

名称・内容ともに認知しているのはわずか3%

調査対象者全員に「ニューサービス車検」、「ジャストインサービス車検」の認知を尋ねた。

「名称も内容もよく知っている」のは僅か3%に過ぎず、65%は名称も内容も知らないと回答している。

年代別にみると、30代の名称もしくは内容の認知が比較的高くなって

いる。

4 2. ユーザー車検

内容まで認知しているのは46%

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46%、「言葉程度は知っている」の43%を合わせると89%が内容もしくは名称を認知していることが分かる。

性別にみると、「内容まで知っている」割合は男性の52%に対し女性では26%と低くなっている。

また、年代別にみると、30代と40代で「内容まで知っている」割合が比較的高く5割を超えている。

図4.1 Q6 「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」認知(%)

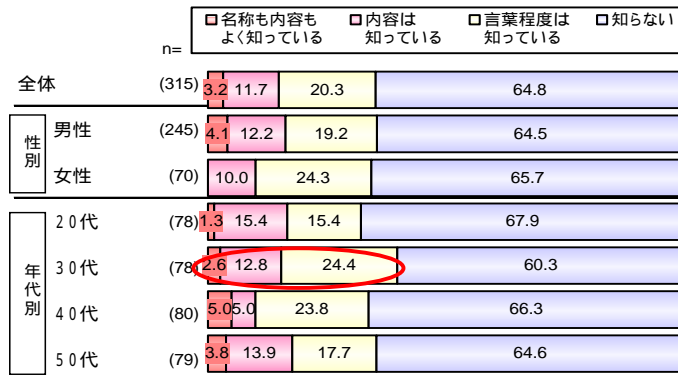
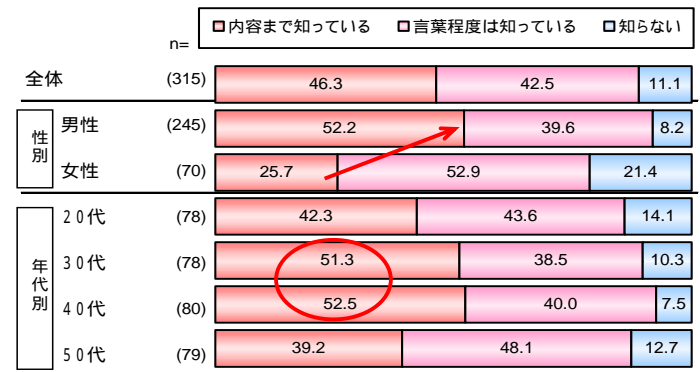


図4.2 Q7 「ユーザー車検」認知(%)





調査結果の詳細:車検に対する認識 - 1

5 1. 車検合格の認識

「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

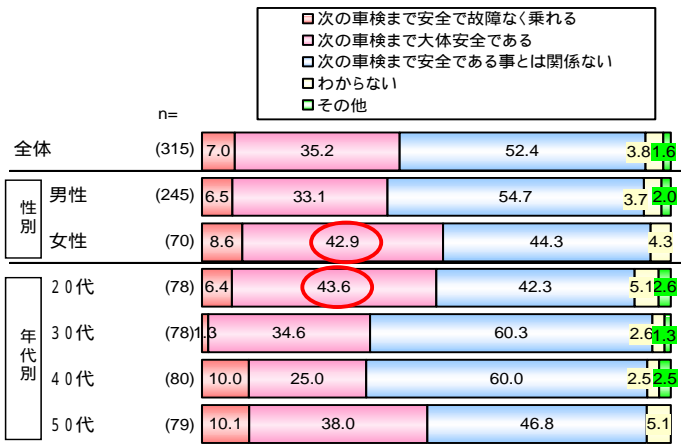
調査対象者全員に『車検が通った(合格した)』ことをどのように認識しているかを尋ねた。

「次の車検まで安全である事とは関係ない」とする回答が52%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35%を占める。

性別にみると、女性では「次の車検まで大体安全である」と認識している人が43%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44%と比較的高くなっている。

図5.1 Q8 車検合格に対する理解内容(%)



5 2. 「重量税」「自賠償保険料」支払の認知

93%が車検時に支払っていることを認知している

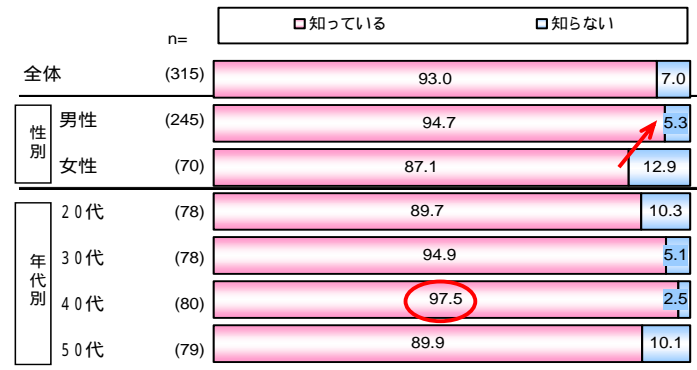
調査対象者全員に車検時に「重量税」と「自賠償保険料」を国に支払っていることの認知を尋ねた。

「知っている」とする回答が93%とほとんどが認知しているが、「知らない」人も7%存在している。

性別にみると、認知している割合は女性に比べ男性が高い。

また、年代別に見ると、認知している割合は40代で98%と高い。

図5.2 Q9 車検時の「重量税」「自賠償保険料」支払いの認知(%)





調査結果の詳細:車検に対する認識 - 2

5.3. 整備不良の認識

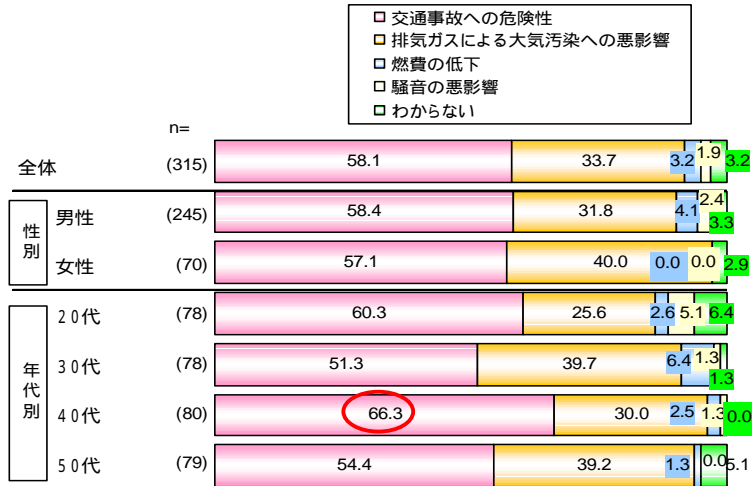
最も重大な影響は「交通事故への危険性」

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」を挙げる人が58%と圧倒的に高く、次いで「排気ガスによる大気汚染への悪影響」が34%であった。

年代別にみると、40代で「交通事故への危険性」とする回答が66%と他の年代に比べ高い結果となった。

図5.3 Q10 車の整備不良が環境に及ぼす最も重大な影響(%)





調査結果の詳細: マスコットイメージ

「親しみやすい」イメージと5割が回答

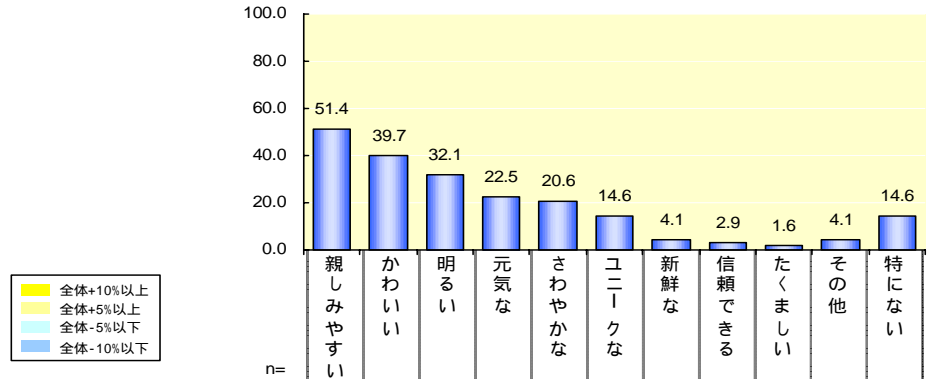
調査対象者全員に、自動車《点検・整備》のマスコットである「てんけんくん」のイメージについて尋ねた。

「親しみやすい」が51%で最も高く、次いで「かわいい」40%、「明るい」32%となった。

年代別にみると、「親しみやすい」は20代では37%と低い30代・40代で約50%、50代では67%と高くなっている。



図6.1 Q11 「てんけんくん」のイメージ(%)



		全体	男性	女性	20代	30代	40代	50代
n=		(315)	(245)	(70)	(78)	(78)	(80)	(79)
性別	男性	51.4	51.4	51.4	37.2	51.3	50.0	67.1
	女性	39.7	40.0	38.6	37.2	39.7	45.0	36.7
年代別	20代	32.1	33.5	27.1	23.1	32.1	26.3	46.8
	30代	22.5	20.4	30.0	17.9	23.1	23.8	25.3
	40代	20.6	21.6	17.1	15.4	26.9	16.3	24.1
	50代	14.6	13.9	17.1	15.4	7.7	17.5	17.7
		4.1	5.3	0.0	1.3	1.3	5.0	8.9
		2.9	2.4	4.3	3.8	1.3	1.3	5.1
		1.6	1.2	2.9	0.0	2.6	0.0	3.8
		4.1	4.1	4.3	6.4	10.3	0.0	0.0
		14.6	14.7	14.3	23.1	9.0	16.3	10.1



調査結果の詳細: 1年毎の定期点検について - 1

7 1. 1年ごとの定期点検の実施

必ず実施しているのは全体の3分の1

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」とする回答は34%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36%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44%と他の年代を上回っているのに対して、20代では「やっていない」が47%と高く、若い世代であまり実施されていないことが窺える。

図7.1 Q12 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		(315)	34.3	29.5	36.2
性別	男性	(245)	35.1	27.8	37.1
	女性	(70)	31.4	35.7	32.9
年代別	20代	(78)	30.8	21.8	47.4
	30代	(78)	29.5	35.9	34.6
	40代	(80)	32.5	30.0	37.5
	50代	(79)	44.3	30.4	25.3

7 2. 行わない理由

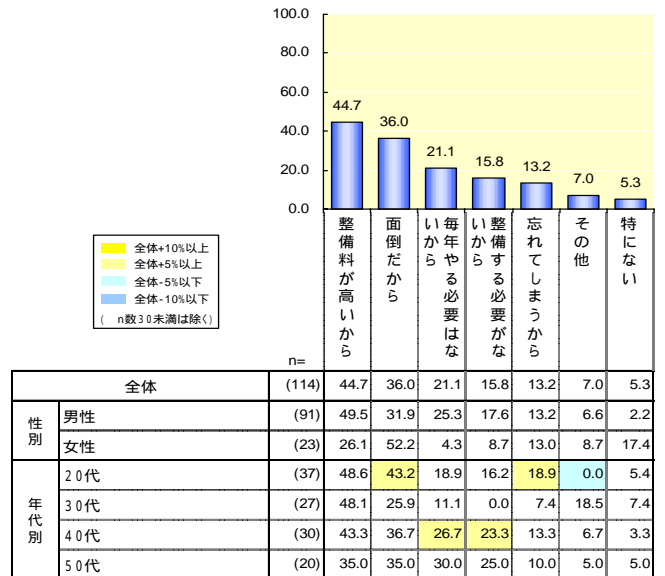
「整備料が高い」のが行わない理由

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45%で最も高く、次いで「面倒だから」が36%となった。

年代別では、20代は「面倒だから」「忘れてしまうから」が高く、40代では「毎年やる必要はないから」「整備する必要がないから」といった間違った認識によるものが高い。

図7.2 Q13 1年ごとの定期点検を行わない理由(%)





調査結果の詳細: 1年毎の定期点検について - 2

7.3. 定期点検の義務付けの認知

7割が法律での義務付けを認知している

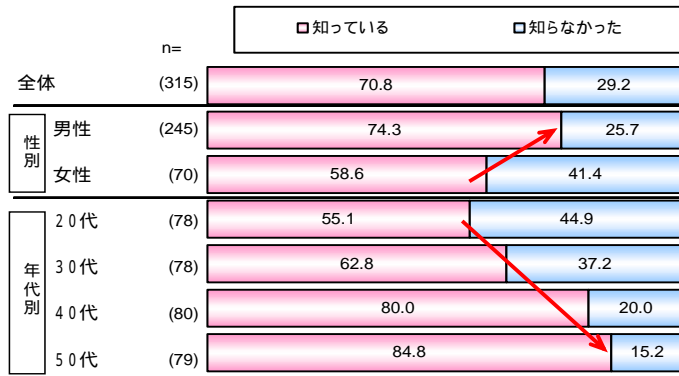
調査対象者全員に、1年ごとの定期点検が法律で義務付けられていることの認知について尋ねた。

全体では71%が認知していた。

性別にみると、女性での認知が59%と男性74%を大きく下回っている。

年代別にみると、20代の認知が55%に対し50代では85%と高年代層ほど認知が高いことが分かった。

図7.3 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	性別	年齢
安くよりよい品質	男性	20
明瞭な整備を!	男性	20
価格やサービスより信頼が一番大事だと思う。	男性	23
信頼できるかどうか不安に感じることがあるので、安心できるようなシステムがあれば良いと思う。	男性	23
信頼出来る事が第一。サービスの内訳を詳細に教えて欲しい。	男性	23
安全で正確な整備をお願いします。	男性	24
どこを整備したかを教えてほしいです。	男性	25
とにかく明るい対応で整備もしっかりやってくれるところがいいと思う。	男性	25
安くしてほしい	男性	25
価格の値下げと壊れたら素直に言してほしい。	男性	25
もう少し価格を安くしてもらえればいい	男性	26
もっと手際よくしてほしい	男性	26
簡潔な説明と確実な整備。修理箇所の説明、現在の車の状態の説明をちゃんといってくれる事	男性	26
消耗品等の交換の際、どこがどのように消耗していて、その結果どういった危険性があるのか、適正な説明が欲しい。	男性	26
整備工場には特にありませんが重量税と自賠責保険料の廃止を強く求めます。	男性	26
料金は安く、じっくり見て欲しい。	男性	26
もう少し説明をして欲しい。点検を行った内容や調子が悪く部品を交換するのであれば、その部品を交換しないことによる問題など。	男性	27
見落としなく点検してほしい	男性	27
早く確実にこなしてほしい	男性	27
対応がすごく悪い。もっと客商売として接客してほしい。	男性	27
過剰サービスは不要。安全性・コストに関するアドバイスは的確に欲しい。	男性	28
自動車整備工場には特にない。それより、税金を安くしてもらいたい。	男性	28
整備だけやってもらって車検自体は自分で車検場まで持っていくプランがほしい。	男性	28
適確な整備	男性	28
必要な箇所の重点整備と、満足な価格設定	男性	28
無料で車の引き取り、納車をしてほしい。	男性	28
まだ、手間賃が高く感じる。あと時間がかからずもっとスピーディーになれば良いのに	男性	29
安い早い	男性	29
安全を第一に考えてやってほしい	男性	29
価格が明瞭であること。余計な事は行わないこと。アドバイス等が聞けること。自分の意見に耳を傾けてくれること。	男性	29
解りやすい料金形態	男性	29
見積書、請求書の内容の詳しい説明。待ち時間が少なくすむようなシステム。	男性	29
後になってなんだかんだとっては、価格を引き上げるのをやめてほしいです。	男性	29
車の状態をきちんと知らせてくれること	男性	29
対話しながら修理できる事です。わずかな音や振動などが気になった時に、親身に対応してくれる整備工場なら行きたいと思います。	男性	29
明朝会計 分かりやすい説明	男性	29
悪いところがどこか点検しないと分からないから仕方がないかもしれないが、整備費用がいくらかかるか車を持っていった時点で分からない。単価がいくらなのかも値段表があるわけではないので曖昧。	男性	30
見積もりを出してから請求してほしい	男性	30
丁寧な対応	男性	30
明朝会計	男性	30
料金が高い 内容が明快 短時間で終わる	男性	30
安くしっかりとしていただければとおもいます。	男性	31
不備なし 低価格	男性	31
2年間安心して運転できる整備・点検を紙でなく口頭で伝えて欲しい。価格が安くなって欲しい。	男性	32
これだけ車が多いのだから、価格的にもっと挑戦してほしい。	男性	32
もうちょい料金が安くなってほしい。	男性	32
手抜きしない事。安全であるかどうかについてのアドバイス。定期的な整備等の連絡。金銭面のサービス等々...	男性	32

コメント	性別	年齢
もう少し安いと嬉しい。	男性	33
安価で明瞭な内容を提示してくれること。信頼のおける設備及び従業員の対応・態度	男性	33
点検項目についての結果を知らせて欲しい	男性	33
難しい部品名と金額を明細表示するのではなく、何がどうなって交換が必要なのか明確な資料を見せてくれると安心して依頼するようになると思います。	男性	33
納車、引取	男性	33
より安く良質な整備を望みます。	男性	34
安くてもちゃんと必要な整備のみを行う	男性	34
何処をどう直したのかしっかりと説明をしてほしい。	男性	34
価格が安いこと、安全を確認してくれること	男性	34
工賃を安く	男性	34
正直にね。	男性	34
無駄な部品の交換を無くし、何のためにどうして交換が必要なのか 詳しく教えて貰いたい、もう少し費用を安くして貰いたい。代車を出してくれる場合もう少しいい車にしてほしい。	男性	34
料金が高い	男性	34
料金を安くしてほしい。	男性	34
もう少し、点検に行きやすい雰囲気を作ってほしいです。	男性	35
ユーザーのことを考えて、いかに安全にかつ安く整備できるかを心がけてほしい。	男性	35
今のままで満足	男性	35
注文整備を基本にしてほしい。また、部品の交換や分解・組立の数で料金が高くなっていくのではなく基本整備時間数や技術員の数で料金を算出して欲しい。	男性	35
入りづらいうで入りやすいようにしてほしい。ディーラーと比較してのメリットを感じづらい。	男性	35
安くても信頼できる事。	男性	36
安価できちんとした整備	男性	36
車検の撤廃や、更なる簡素化の運動を支援するべき。	男性	36
整備内容の透明性(やったことを説明してくれること)	男性	36
これまでは、やらなくてもいい整備までやり高い料金を払っていたので、必要などころだけしてほしい	男性	37
見積りをわかりやすく	男性	37
行った作業の細かい説明	男性	37
安心して運転できる安心性と安い料金	男性	38
整備内容の透明性と整備の必要性と明確さ。	男性	38
安くても信頼できる品質をもったサービス	男性	39
整備内容の透明性	男性	39
こちらの都合に合わせて、すこしは調整してほしい。整備した項目については責任もってほしい。社員によって話すことが違う。もっとユーザーの側に立って整備してほしい。次回その店から買う気がしなくなる	男性	40
もう少し整備料を安くして完全な整備をしてほしいです。(以前車検をしたばかりの車のフロントタイヤ右側からハンドルを切るとカラカラと異音が出て診てもらって1時間くらい整備をしてからなんともないですと言われその後症状が治っていました。その1時間の整備の説明がないです。)	男性	40
安全性	男性	40
価格よりも信頼のおける点検	男性	40
整備中の待ち時間があるのは納得した上で、何とかしたい。たとえば、車を買出しして貰い物ができるとか、ソファを充実するとか。静かに時間をすごしたい。	男性	40
正確な仕事と適正な価格	男性	40
年間一定の距離で走行したとして、今後2年以内に交換が必要と思われる部品に関して、費用及び交換が必要なる理由の説明。	男性	40
無駄のない、整備をして欲しい。	男性	40
価格の安さ	男性	41
客の質問にちゃんと答えられるように。客が交換と言った物を自分の判断でこまかすな。	男性	41
整備内容と明細が明確であること。車の状態についての的確な情報を与えてくれること。	男性	41
走行距離で不具合もないのに何でもかんでも部品を交換するなど言いたい。	男性	41
多少時間はかかってもよいので、もっと安価に対応してほしい	男性	41
低価格化	男性	41



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	性別	年齢
安全に問題のないようにしてくれる = 予防してくれること、価格が安いことの2点です。	男性	42
運転するものの立場に立った点検をして欲しい。	男性	42
技術力、こちらの言うことを理解できる力。	男性	42
質問のしやすい環境を望む	男性	42
詳しく悪い所の説明をする。料金をちゃんと言う。	男性	42
適切な判断と、合理的な修理やケア	男性	42
料金の見直しをしてもう少し安くなれば。	男性	42
グレードの高いサービス	男性	43
わかりやすい説明と手際よさ	男性	43
回転の部品ばかりでなく小さな部品で修理してほしい。	男性	43
言葉のイメージを変えてみたらどうでしょうか	男性	43
交換が義務づけられて以内手部品は交換せずに料金を抑えてほしい。簡単な部品交換などは工賃をサービスでやってほしい。	男性	43
資源を大切に。利用できるものは、とことん使う。納得できる整備を提供する上で、点検箇所などを細かく説明し部品を取り替える必要がどうしてあるかなど説明してほしい。	男性	43
迅速かつ正確	男性	43
整備は確実にやってもらうのは当然として、不必要な消耗品の交換は止めてほしい。	男性	43
整備内容についてしっかり説明して欲しい	男性	43
点検したほうがよいことはわかっているが、お金がかかるので・・・	男性	43
明確な交換部品の説明と明瞭な会計。	男性	43
明瞭な金額	男性	43
利益重視の点検はして欲しくない。点検で不良が出た場合の説明をしっかりとって納得させて欲しい。いい加減な点検は絶対禁物だ。	男性	43
アドバイスや説明をして欲しい。(本当のことを)価格の比較、性能の比較。	男性	44
車全体のパフォーマンスを向上させる整備をお願いしたい。	男性	44
整備工場は料金も安くなって、よくがんばっている。但し車検時の台車を多くしてほしい	男性	44
税金の負担が大きい為車検整備費用全体が高いように思われる。整備工場組合で国にもっと働きかけて欲しい。	男性	44
透明性のある整備、金額にして欲しい	男性	44
必要最低限の整備、部品交換で作業を行って欲しい。	男性	44
どこをどう改善、整備、修理したのか、メカニック自身がユーザーに納得できるように説明してくれること。関係のない部分まで、アッセンブリーで費用のかかる部品交換をしないこと。	男性	45
やはり整備内容が本当に必要であったのか、本当に整備したのか、をユーザーに明らかに示し、信頼関係を築いて欲しい。専門知識もユーザーを煙に巻くため無く、ユーザーを安心させる為に活用して早く、安く	男性	45
車がますます電子化し(ここでは、高性能化とは意味が違う)複雑になっていく中で、見えないところをきちんと整備(オイル交換とか、タイヤ・ブレーキパッドとかは、少々知識のあるユーザーでも点検可能なものは除いて)できる技術をもつことがなんといっても大事だと思う。そのような信頼に足る整備工場が身近になれば、わざわざ整備能力を持ったディーラーに依頼することもなくなるのですが。	男性	46
もっと安くして	男性	46
故障のないように整備してほしい。	男性	46
品質管理	男性	46
料金が安く、短時間で実施してくれたら特に要望はない。	男性	46
もっと安く!	男性	47
親切、丁寧、安価、迅速な対応を希望します。	男性	47
整備項目別(整備内容別)に、金額が決められているが、一台一台違う条件だと思います。なぜこの整備内容によっていくらと決まっているのか?納得出来ません!一台一台で個別に金額を決めればよい部品交換だけを考えるのではなく、先ず、オーバーオールとかで直せる場合は金をかけない。ユーザー側に立った姿勢を望みます。	男性	47
明確な説明と事後報告	男性	47

コメント	性別	年齢
車検、整備などの料金を安くしてほしい。	男性	48
正直で親切丁寧であってほしい。	男性	48
部品の交換すべき時期を細かく知らせて欲しい。中古部品も積極的に使って欲しい。	男性	48
料金の明示、ユーザーサイドに立ったアドバイス	男性	48
利用者にとって安心して乗れる車の整備を迅速、かつきちんとして欲しい。	男性	49
お金が多少かかっても、きちんと整備してもらいたい。	男性	50
ユーザーが安心して乗れるように車の隅々まで点検して欲しい。それが料金に跳ね返ってくるのが問題で、ある程度はサービスで行って欲しいのが本音です。	男性	50
安全上、必要最低限の整備をリーズナブルな料金で!	男性	50
以前はディーラーではなく知り合いの工場で車検をお願いしていたのですが、正規部品の使用の有無や技術的な問題で、使っていた自動車の寿命が短くなってしまう事態になりました。いろいろと親切にしてくれることはありがたかったのですが、その車種についての知識の面で必ずしも充分ではなかったのではないかと思います。そのため、多少費用がかさんでもディーラーで車検や整備をすることにしてはいるのです。今ではこのようなことも少ないと思いますが、安心して任せられることが一番大切なのではないのでしょうか。	男性	50
些細なことも教えてもらいたいです。	男性	50
車にあった信頼出来る整備技術と料金の安さ及び最低1年間くらいの消耗品以外の保証	男性	50
部品交換が必要な場合、しっかり説明する事、費用がかかることは、前以て説明・了解を取ることを、もう少し値段が安くならないか	男性	51
もっと明るく朗らかに対応して欲しい。	男性	51
期間より距離でしてほしい。	男性	51
作業時間と整備のための費用の見積り精度の向上を望む。	男性	51
いいい加減な整備はやめてほしい	男性	52
安く、完全な自社整備、詳しい説明・・・	男性	52
安全を重視して確実な整備をお願いしたい。	男性	52
価格を判りやすく、一貫性がほしい	男性	52
家族を思って、自分の車と違って、執拗なサービス、お仕着せはほらない。	男性	52
会社の車だが、車検後1週間もしないのにガソリン漏れを起こして怖い思いをした。能率的にやるのもよいが、チェックをもっとしっかりして欲しい。以前持っていた車だが、やはり点検後すぐに故障したことがある。予測できない故障とも思えなかったのだが。	男性	52
交換しなくてもまだ使える部品は、交換しない。作業効率を向上して整備料金を安くする。こんな整備工場がちらほら見えてきているので、街の中小の整備工場はがんばらなくていいかと大変。	男性	52
消耗部品の限界を判断して欲しい	男性	52
適正な整備に対する適正料金、整備した部位の責任(保証)の徹底。	男性	52
確実な検査	男性	53
気軽に親切、部品交換などが発生した場合きちんと事前に説明してくれる。	男性	53
工賃をもう少し安くして欲しい。	男性	53
今満足しているのに特に無い	男性	53
正確で的確な整備。	男性	53
低価格、迅速、確実。	男性	53
定期点検が義務だと知らなかった。もっと安くして啓蒙してほしい。	男性	53
部品交換の場合、理由を詳しく説明し、どの程度交換が必要かをユーザーに納得させ、交換した場合、部品を見せて欲しい。	男性	53
法定なので必ず客が来る = 高い、サービスが悪い	男性	53
きめの細かいサービス	男性	54
リーズナブルな価格と解り易い説明。	男性	54
故障する前に、整備または交換する必要のある箇所などを、知らせてくれて、お客と協議のうえ修理等をして欲しい。	男性	54
車のことは素人なので、詳しい説明より、「これで全てOKです」と言う信頼を得て欲しい。	男性	54
早く、確実に	男性	54
特になし、今のディーラーで満足している	男性	54
部品交換は早すぎず、遅すぎず。適切なタイミングでやって欲しい。	男性	54
明確な料金体系	男性	54



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	性別	年齢
細部までしっかり見てほしい	男性	55
整備にお金がかかっても安全に乗れるようなアドバイスが欲しい	男性	55
まず第一に何と言っても安全に車に乗れるように、しっかりとした整備を行って欲しい。低価格も重要だが、消費者、ユーザーにとってそれよりも大事なものは安全である。第2に、必要なことはしっかりやってもらって、無駄なことは整備の工程から省いてもらいたい。安全にとって、大して重要でないことで料金をとるようなことはやめてもらいたい。	男性	56
価格をもう少し安くして欲しい。それと取りに来て欲しい。	男性	56
確実にスピーディーな点検	男性	56
隅々までしっかり見てくれれば それだけでいいです。	男性	56
私はディーラーの車検、1年点検を受けております。少々高いのかもしれませんが1年間まあ安心して乗れる保険だと思ってい増す。	男性	56
修理・整備をした場合の詳しいな説明 車両管理上のポイントの説明など	男性	56
早く安く的確な整備。	男性	56
必要な検査をしっかりとってくれて、なおかつ、余分な費用ノ発生を抑えてくれるような車検	男性	56
料金と時間。また部品交換のきちんとした説明。	男性	56
手抜きをしない	男性	57
今までもそうであるが、最低限必要な部品交換で安全運行に影響があるものは見積もりなどをどんどん出して欲しい。	男性	58
特に無いが安心してほしい	男性	58
ユーザーに信頼される整備点検作業をしてほしい、交換部品、交換箇所ユーザーに詳しく親切丁寧に説明すること、儲け主義に徹しず絶対にごまかし整備はしないこと、町工場の信頼を回復せよ。 リタイアした...元自動車2級整備士より	男性	59
説明が欲しい	女性	22
安全と環境への配慮	女性	23
できるだけ安くしてくれるとありがたいです。	女性	24
わかりやすく説明してほしい。	女性	24
詳しい説明ほしい	女性	24
納得の行く整備をして欲しい。	女性	24
自分であまり車に気を使っていないのが悪いのですが、車検の時にもっと細かいところまで点検してください。車検に出したんですが、クラクションが鳴らなくて、タイヤになにかささっていて空気が少しずつ空気が抜けていたので...	女性	25
抜け目なくきちんと整備して欲しい	女性	25
フレンドリーな対応と細かい説明	女性	27
確実に安全な整備	女性	27
個々の車の状態をよく把握し、親切に対応して欲しい	女性	27
確実に格安な点検	女性	28
スピードと信頼性	女性	29
もう少し値段が安いといい。	女性	29
最低やらないといけない事と、やっておいたほうがいいことを分けて説明して欲しい	女性	29
素早くていねいにやってくれること。できれば低価格で。	女性	29
分かりやすくスリムな料金体系	女性	29
きちんとした説明を、絵解説付きでおねがいしたい。もっと簡単な言葉で。	女性	30
親身になってもらえると嬉しい。	女性	30
手抜きがないこと	女性	31
電話などで質問すると24時間答えてくれる。次の整備時期を正確に教えてくれる。料金が分かり易くしっかりしている。	女性	31
明確な料金設定	女性	31
安全性を第一に、でもできれば低価格でやってもらいたい	女性	32
料金を明確に！	女性	32
車の中を汚さないで欲しい。過去、父の知り合いに頼んだら その車で子供つれでドライブされ御菓子のかすや歯ブラシ用品 ど散乱して返されすごく嫌な気持ちになった。ディーラーの場所によっても、使っていない灰皿を使われ、使っていないいいかえされた。今のディーラーが安心できます。	女性	33
工賃上乘せとか、実作業無しなのに金額だけ上乘せなど、酷い整備工場やディーラーが数多くあるのを知っているから自分でやった方がまし。	女性	34

コメント	性別	年齢
親切丁寧 低価格	女性	34
整備手帳だけでなく、何を交換したか、何を補充したか等、ユーザーにわかるように知らせて欲しい。特に私のような、車の構造にうとい人には詳しく教えてくれるようにして欲しい。	女性	35
見積もりの明確性	女性	36
全ての項目を完璧に点検してくれること。	女性	36
値段を安く、しかも信頼性がほしい	女性	38
スピーディかつ安く	女性	40
正確さ。	女性	40
短時間で確実な作業をしてもらえること。	女性	41
料金が高い	女性	44
興味があるのですがは少々敷居が高く感じます。明朗会計で親しみやすく入りやすければ足が向くと思います。高くても、つい素人でも行きやすいディーラーに足が向いてしまいます。女性でも行きやすい雰囲気であれば工場に足が向くと思います。	女性	45
ユーザーに満足、納得のいく説明をしてもらいたい	女性	50
ユーザーの立場になって、なるべく安く仕上げたい。	女性	50
価格を安くして欲しい。アフターがどこでも何も無い。その後の調子はどうですかなどのケアがあると親切だと思う。	女性	51
親切な対応ときちんとした整備をしてくれること	女性	51
カリソスタンドで軽く整備をしてもらうとか、もっとこまめに簡単にできるようにするといいい	女性	52
安く、早く、親切に、オーナーより愛車のことを考えていてくれたら良いな。	女性	52
現状に満足している	女性	52
安全、整備	女性	54
ごまかしのないしっかり点検	女性	55
担当者によってあまりにもサービスに違いがありすぎる。担当者が変わるたびに、サービスも変わるの	女性	58

調査票



車検と点検整備に関するアンケート

下記アンケートにご協力をお願いします。

※アンケートの結果はのちのページへお読みください。

このアンケートの目的は、より安全で快適なドライブを実現するための調査です。

このアンケートの内容は、お客様のプライバシーを保護するために、決して自分以外の第三者に公開しないよう厳格なセキュリティポリシーに基づいて実施されています。ご協力をお願いします。

あなたご自身が、質問にお答えいただいた内容の正確性についてお断言します。

Q1 最近、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(アフター工場)
- 4 その他
- 5 その他

Q2 Q1でお答えになった車検方法を振り返り、下記に当てはまるもの全てをお知らせください。【必須入力】

- 1 価格が安いから
- 2 料金が安いから
- 3 近所からのアクセスがよいから
- 4 予約が取りやすいから
- 5 対応が親切だから
- 6 車から臭いから
- 7 整備が丁寧だから
- 8 サービスのニューが入りやすいから
- 9 予約が取りやすいから
- 10 その他

Q3 あなたは、Q1でお答えになった車検方法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

Q4 車検費用がどのくらいかかりますか。【必須入力】

Q4 あなたは、どのような方法で車検費用を払いましたか。【必須入力】

- 1 現金で支払
- 2 クレジットカード
- 3 車検代金(整備工場)
- 4 代金が不要
- 5 サービスのニューが入りやすいから
- 6 その他

Q5 車検費用についてお断言します。

Q5 あなたは、決まった方法で車検費用を払いましたか。【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(アフター工場)
- 4 その他
- 5 その他

Q6 車検費用についてお断言します。

Q6 あなたは、決まった方法で車検費用を払いましたか。【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(アフター工場)
- 4 その他

Q7 あなたは、ユーザー車検をご存知ですか。【必須入力】

- 1 知っている
- 2 知らない
- 3 その他

Q8 あなたは、車検に関するお問い合わせはありますか。【必須入力】

- 1 車検費用に関するお問い合わせ
- 2 車検予約に関するお問い合わせ
- 3 車検代金に関するお問い合わせ
- 4 その他
- 5 その他

調査票



206 あなたの乗務時に「乗務員」と「自然体自然語」を同時に覚えていることにお気づきですか。【必須入力】

- 1. 知っている
- 2. 知らない

「乗務員」が乗務時に覚えている言葉についてお答えください。

207 あなたは、乗務員が乗務時に覚えている言葉の中で、下記のうちどれが最も覚える問題とお考えになりますか。【必須入力】

- 1. 乗務員による気象情報への理解度
- 2. 気象情報への信頼性
- 3. 乗務員による気象情報の伝達
- 4. 乗務員の優先度
- 5. その他()
- 6. その他 ()

自然体自然語・乗務員のマスコット「てんけんくん」についてお答えください。



208 上記は自然体自然語・乗務員のマスコット「てんけんくん」です。「てんけんくん」を知ってどのようなイメージをお感じになりましたか。該当するものを全てお答えください。【必須入力】

- 1. 癒し系
- 2. 信頼できる
- 3. かわいくない
- 4. 知らない
- 5. 評判がわるい

- 6. 評判がわるい
- 7. 元気がない
- 8. コーヒーが嫌い
- 9. 太り気味
- 10. 乗務員
- 11. その他 ()

乗務員としての定額乗務員についてお答えください。

209 あなたは、G1で乗務員になった後の1年ごとの定額乗務員についてお答えください。【必須入力】

- 1. 必ず行っている
- 2. ほとんど行っていない
- 3. やってない

この問題は必ずお答えください()

210 1年ごとの定額乗務員としての乗務員生活をお感じになりますか。【必須入力】

- 1. 乗務員生活が好き
- 2. 乗務員生活が嫌い
- 3. 乗務員生活が嫌い
- 4. どちらでもない
- 5. 乗務員生活
- 6. 知らない
- 7. その他 ()

211 あなたは、自然体自然語乗務員の乗務員としての定額乗務員生活についてお感じになりますか。【必須入力】

- 1. 知っている
- 2. 知らない

212 あなたの乗務員生活に関するお気づきの点をお答えください。【必須入力】

※お気づきの点をお答えください。

アンケートは以下で受け付けています。ご質問がありましたら、お問い合わせください。

お問い合わせ

お問い合わせ

調査結果の要約



1. 直近では「整備付き車検(ディーラー工場)」を42%が選択

次いで整備工場が38%、ユーザー車検は17%に過ぎない。車検の選択理由は、「信頼できるから」が最も高い。ディーラー工場は「信頼できるから」、ユーザー車検は「料金が安いから」が選択理由であることが分かった。

2. ユーザー車検利用者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82%と調査対象者全体の満足度が65%に対して高くなっている。また、対象者全体で不満と回答した人の理由は、「価格が高い」が67%で最も高くなった。

3. 車検方法はリピート志向の傾向が強い

今回の車検は「整備付き車検(ディーラー工場)」が35%、「整備付き車検(整備工場)」が32%、計7割弱は整備付き車検を希望していることが分かる。また、各方法ともリピート志向の傾向が強く、それぞれの車検方法利用者において7割以上が前回と同様の車検方法を希望している。

4. 「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」は一般にはまだ浸透していないようだ

「ニューサービス車検」「ジャストインサービス車検」の名称も内容も知っているのは僅か3%にすぎず、65%は名称も内容も知らないと回答している。一方、「ユーザー車検」は46%が内容まで認知し、43%が名称程度は認知していることが分かった。

5. 『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、を、「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52%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35%存在した。特にその傾向は、女性や20代で高くなっている。また、「重量税」「自賠責保険料」を車検時に支払っていることは93%が認知していた。

さらに、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58%を占めた。

6. 「てんけんくん」は親しみやすいマスコット

マスコット「てんけんくん」のイメージは、「親しみやすい」が最も高く51%、次いで「かわいい」40%、「明るい」32%であった。

7. 定期点検を毎年必ず行っているのは全体の3分の1

1年ごとの定期点検を「必ず行っている」とする回答は34%、一方「やっていない」人が36%を占める。やっていない理由としては、「整備料が高い」45%、「面倒だから」36%が高い。また、法律で1年ごとの定期点検が義務付けられていることは71%が認知していたが、女性や若年層での認知が低いことが分かった。

調査結果からみる傾向と今後の課題



傾向

ユーザー車検利用者層の増加（昨年比）
車検方法への強いリピート志向
定期点検整備の不実施層の存在
若齢層、女性にみられる車検に対する誤認



課題

整備付き車検に関する正確な情報の提供
定期点検整備実行への動機づけ