

2011年11月～12月 リサイクル部品 活用推進キャンペーンアンケート 集計結果

回答者数:3,224名 (男性2,061名 女性1,155名 性別不明8名)

質問

- A. アンケートへの応募手段 (はがき web)
 B. 性別 (男性 女性)
 C. 年代 (10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代)
 1. 修理した車は新車登録されてから何年目ですか。
 ○新車登録～3年未満 ○新車登録後3年以上～9年未満 ○9年以上
 2. リサイクル部品で修理したきっかけは何ですか。
 ○ご自身の意思 ○損害保険会社、代理店の案内 ○修理業者の案内 ○その他
 3. 修理で使用した部品は何ですか。(該当すべて)
 ○外装部品(バンパー・ドアパネルなど)・内装部品(シートなど) ○電装部品(カーエアコン、バッテリーなど)
 ○エンジン部品 ○駆動部品(トランスミッションなど)
 4. リサイクル部品を使用した感想はいかがですか。
 ○満足 ○不満 ○どちらともいえない
 5. 4の理由(○満足 ○不満 ○どちらともいえない)(該当すべて)
 5-1修理内容 5-2修理工場の対応 5-3修理期間の長さ 5-4部品の品質・安全性 5-5価格
 5-6環境貢献度
 6. 利用している車の名前

[クロス集計の内訳]

	3 修理部品 の種類	5-1 修理内容	5-2 修理工場 の対応	5-3 修理期間	5-4 部品の品質 ・安全性	5-5 価格
1 登録年数	—	○	—	○	○	○
2 修理のきっかけ	○	○	—	—	—	○
3 修理部品の種類	—	○	—	○	○	○

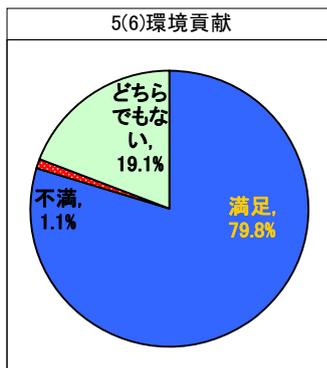
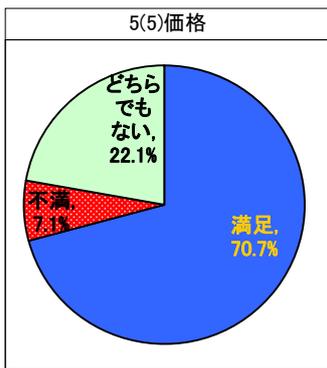
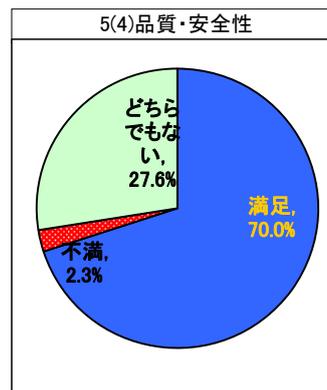
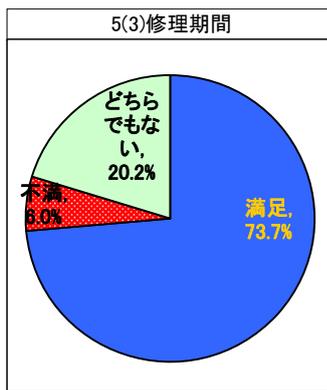
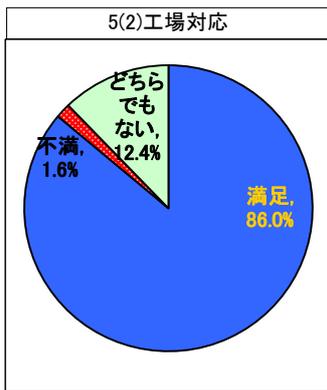
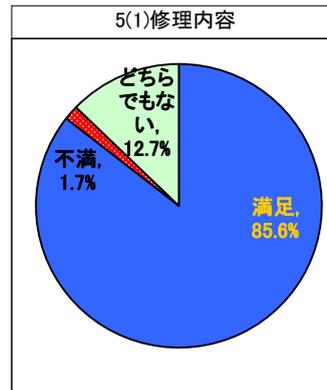
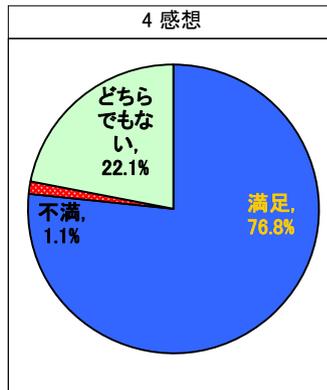
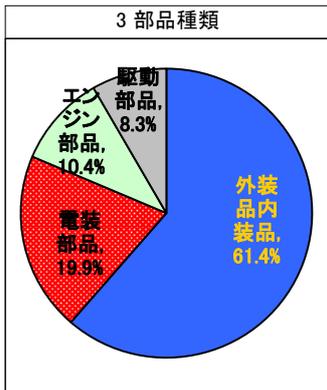
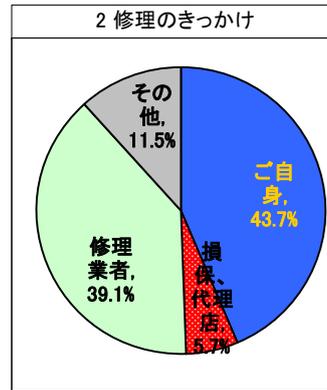
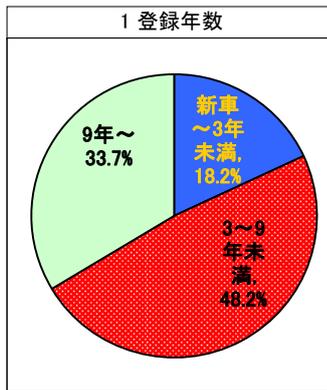
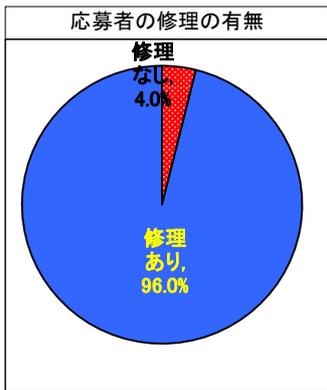
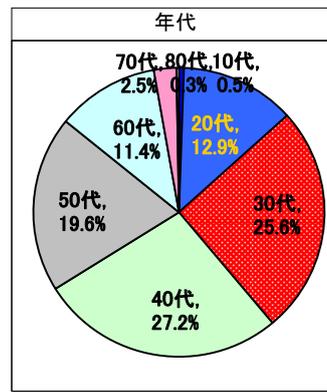
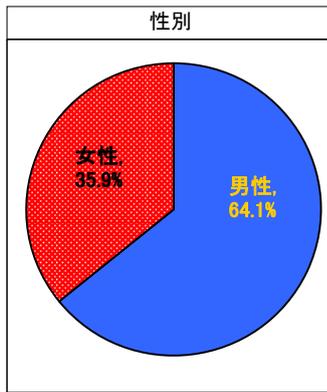
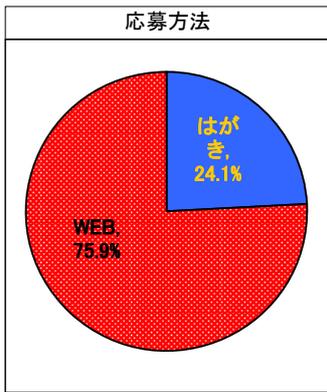
アンケートの結果概要

[全体について]

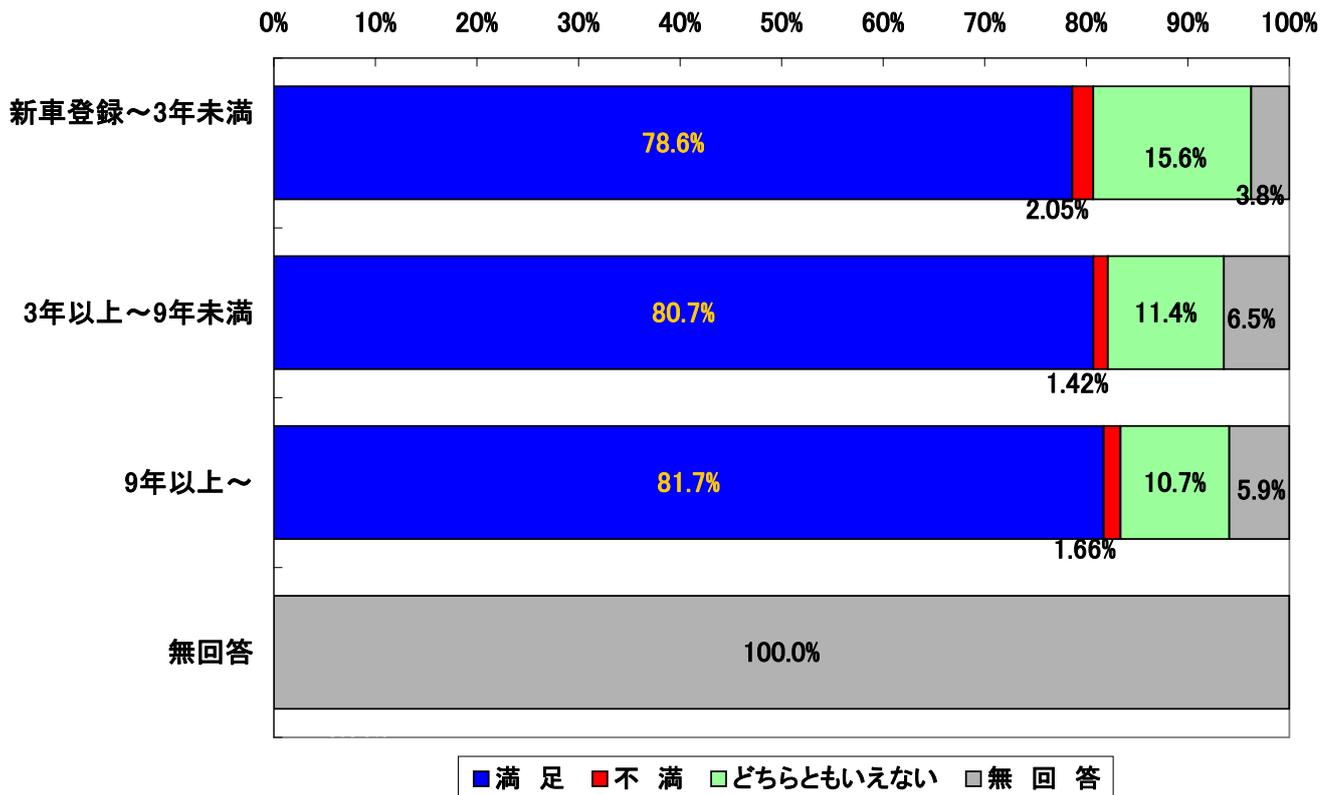
- アンケート回答者のうち、修理経験者が96%であった。
- リサイクル部品を活用して修理したきっかけは、修理された方「ご自身の意思」が、一番高かった。
- 活用されたリサイクル部品は、外装品・内装品が6割を占め、一番高かった。
- リサイクル部品の活用については、8割弱の方が満足と答えている。
- その他、リサイクル部品の活用に関しては、修理内容、工場の対応、環境への貢献度については満足度が
高いが、修理期間や価格については満足度が比較的低い傾向にあった。

[クロス集計の概要]

- Q1・Q5-1 登録年数が古くなるほど、修理内容に対する満足度が高まる傾向にある。
- Q1・Q5-3 修理期間に関する満足度に有意な差は見られないが、満足と感じる割合が全体的に低い傾向にある。
- Q1・Q5-4 品質・安全性の満足度は、満足と感じる割合が全体的に低い傾向にある。
- Q1・Q5-5 登録年数が高くなると、価格に関する満足度が高まり、不満の割合が減る傾向にある。
- Q2・Q3 エンジンや駆動部品でのリサイクル部品の使用は、修理業者からの働きかけがきっかけとなっている割合が多い。
- Q2・Q5-1 「自分の意思」「修理業者の案内」に比べ、「損保会社・代理店からの案内」の場合には、修理内容に関する満足度が低い傾向にある。
- Q2・Q5-5 修理業者からの働きかけの場合、価格に関する満足度が他の働きかけと比べて比較的高い傾向にある。
- Q3・Q5-1 外装部品(バンパー・ドアパネルなど)・内装部品(シートなど)や電装部品(カーナビ・オーディオなど)は、エンジン部品や駆動部品(トランスミッションなど)に比べて修理内容に関する満足度が比較的高い傾向にある。
- Q3・Q5-3 部品種類にかかわらず、修理期間に関する満足度は全体に低い傾向にある。
- Q3・Q5-4 外装(バンパー・ドアパネルなど)・内装部品(シートなど)以外は、品質・安全性に関する満足度が低い傾向にある。
- Q3・Q5-5 エンジン部品については価格に関する満足度が低い傾向にある。

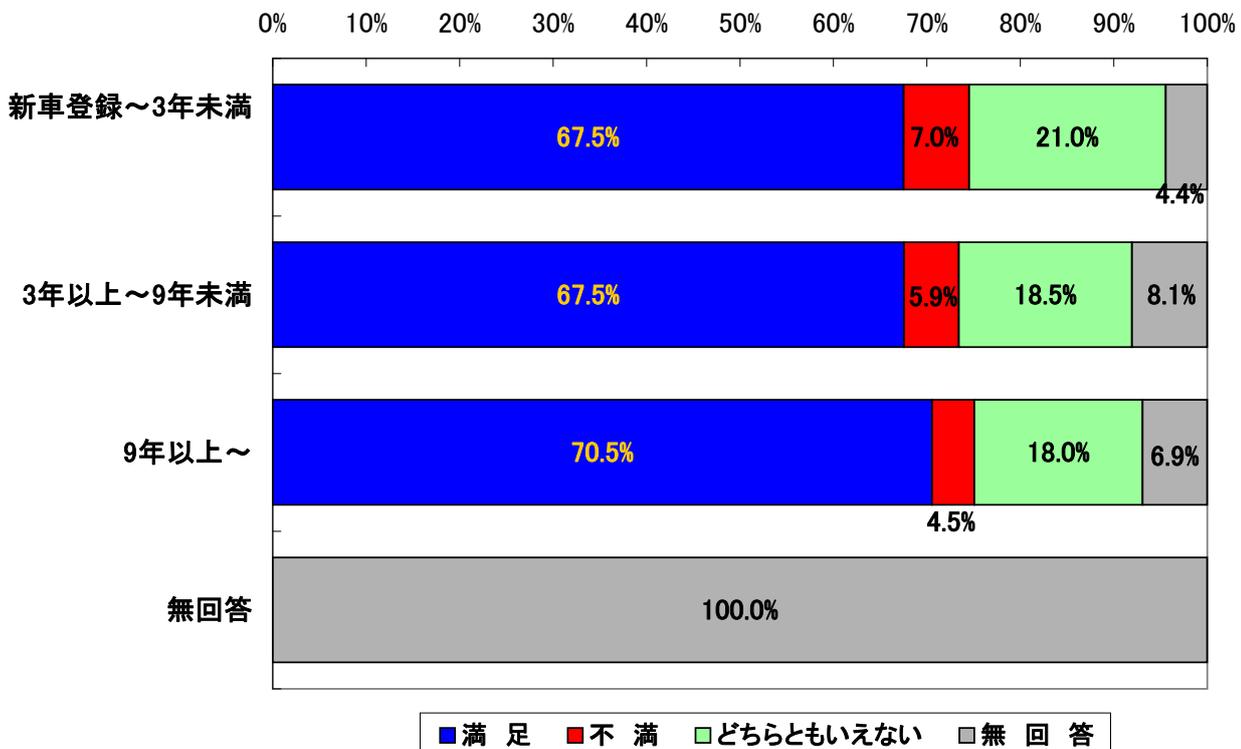


登録年数と修理内容に関する満足度(Q1・Q5-1)



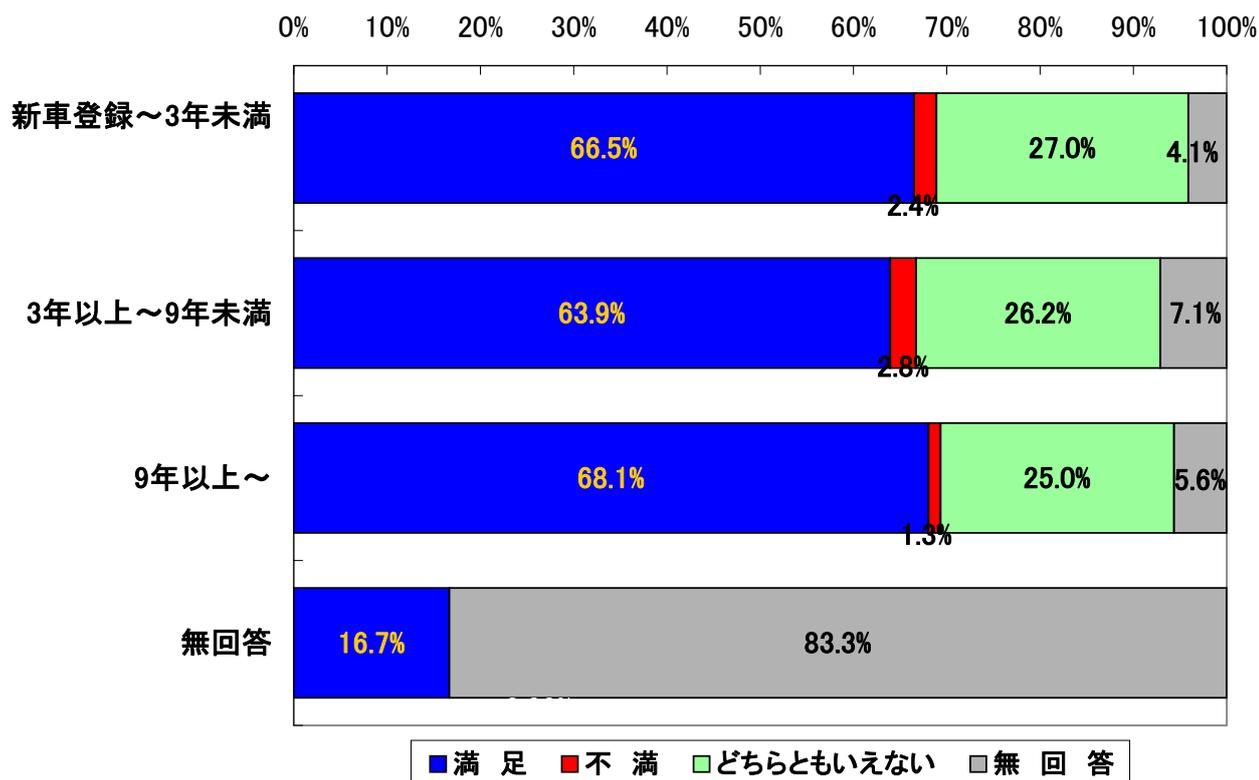
登録年数が古くなるほど、修理内容に対する満足度が高まる傾向にある。

登録年数と修理期間に関する満足度 (Q1・Q5-3)



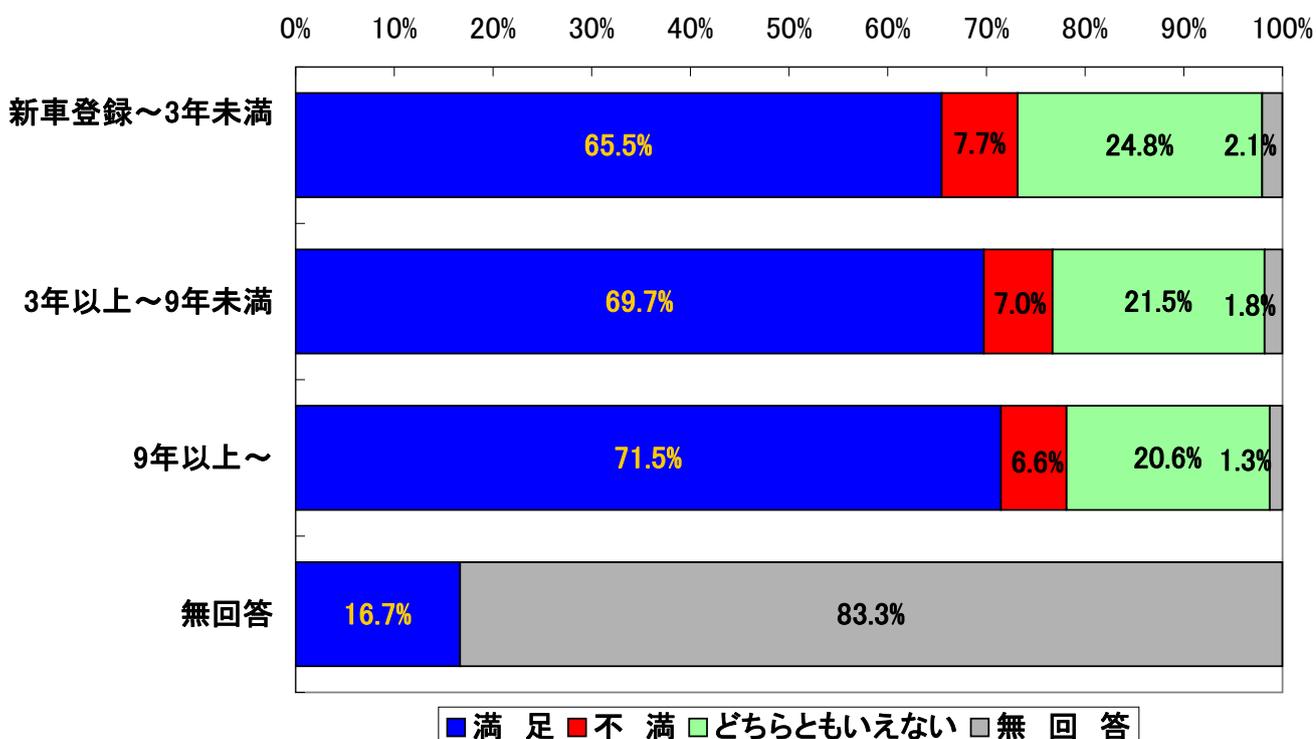
修理期間に関する満足度に有意な差は見られないが、満足と感じる割合が全体的に低い傾向にある。

登録年数と品質・安全性に関する満足度 (Q1・Q5-4)



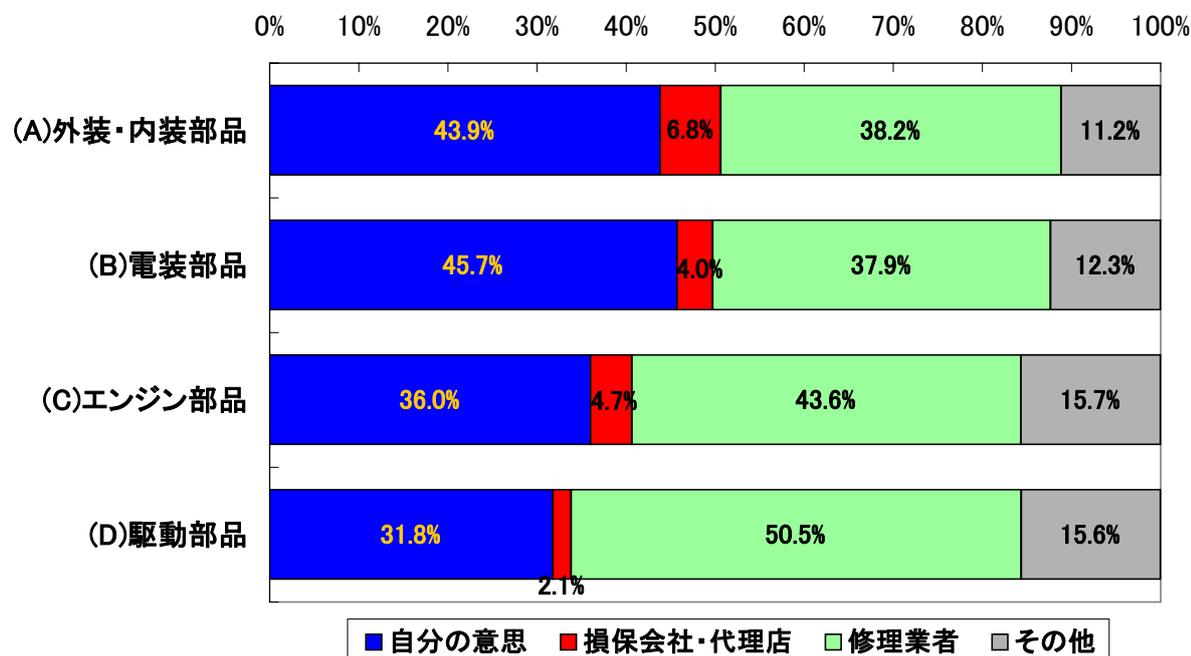
品質・安全性に関する満足度は、満足と感じる割合が全体的に低い傾向にある。

登録年数と価格に関する満足度 (Q1・Q5-5)



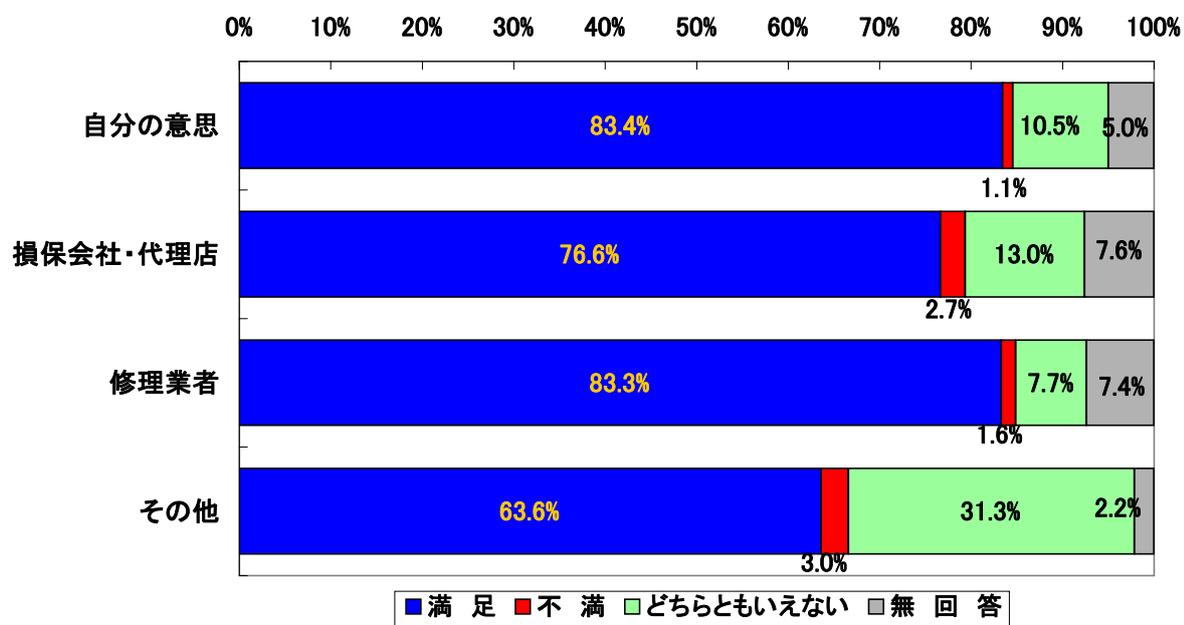
登録年数が高くなると、価格に関する満足度が高まり、不満の割合が減る傾向にある。

修理のきっかけとリサイクル部品種類の関係 (Q2・Q3)



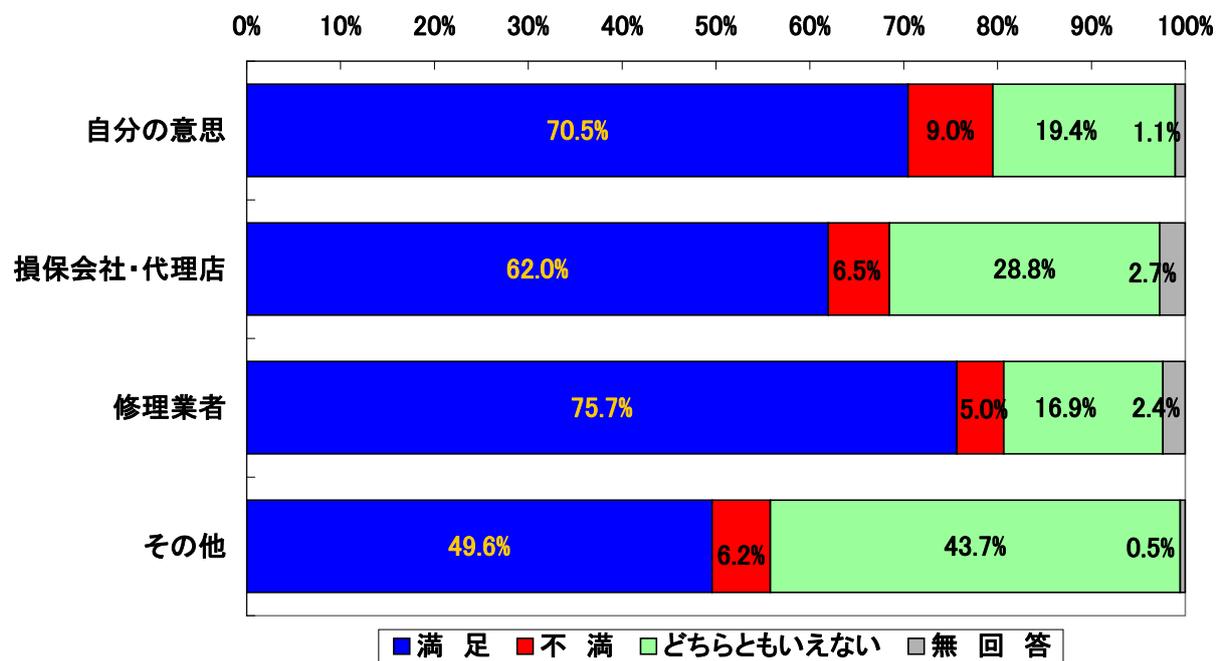
エンジンや駆動部品でのリサイクル部品の使用は、修理業者からの働きかけがきっかけとなっている割合が多い。

修理のきっかけと修理内容に関する満足度(Q2・Q5-1)



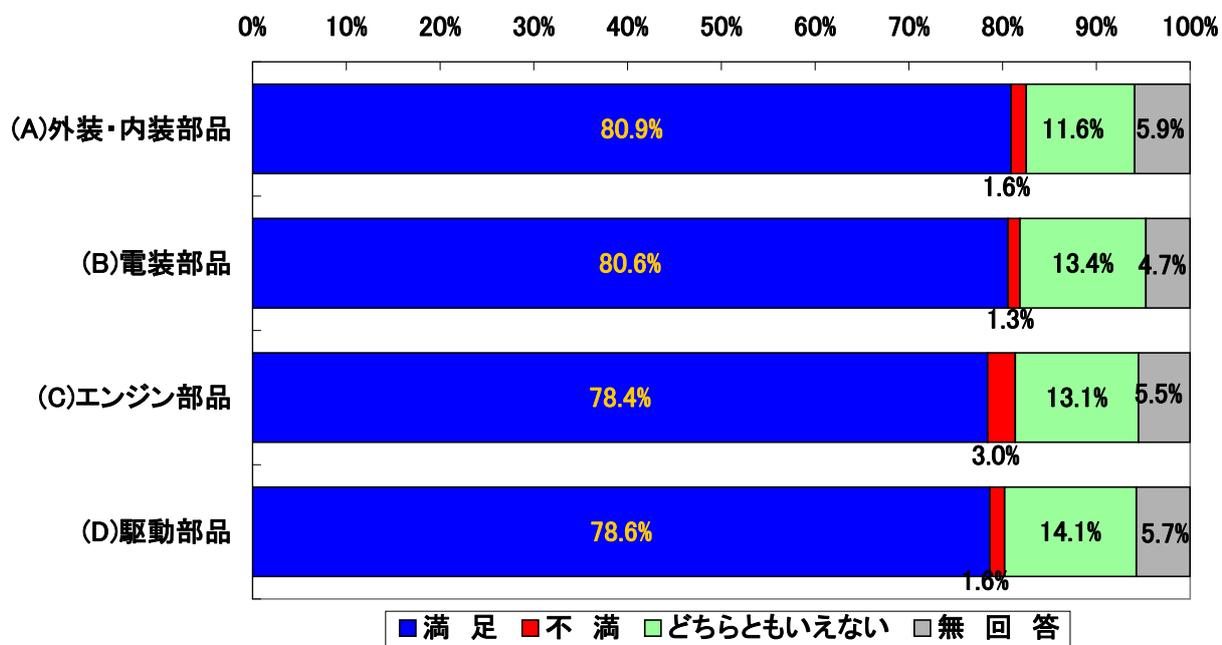
「自分の意思」「修理業者の案内」に比べ、「損保会社・代理店からの案内」の場合には、修理内容に関する満足度が低い傾向にある。

修理のきっかけと価格に関する満足度(Q2・Q5-5)



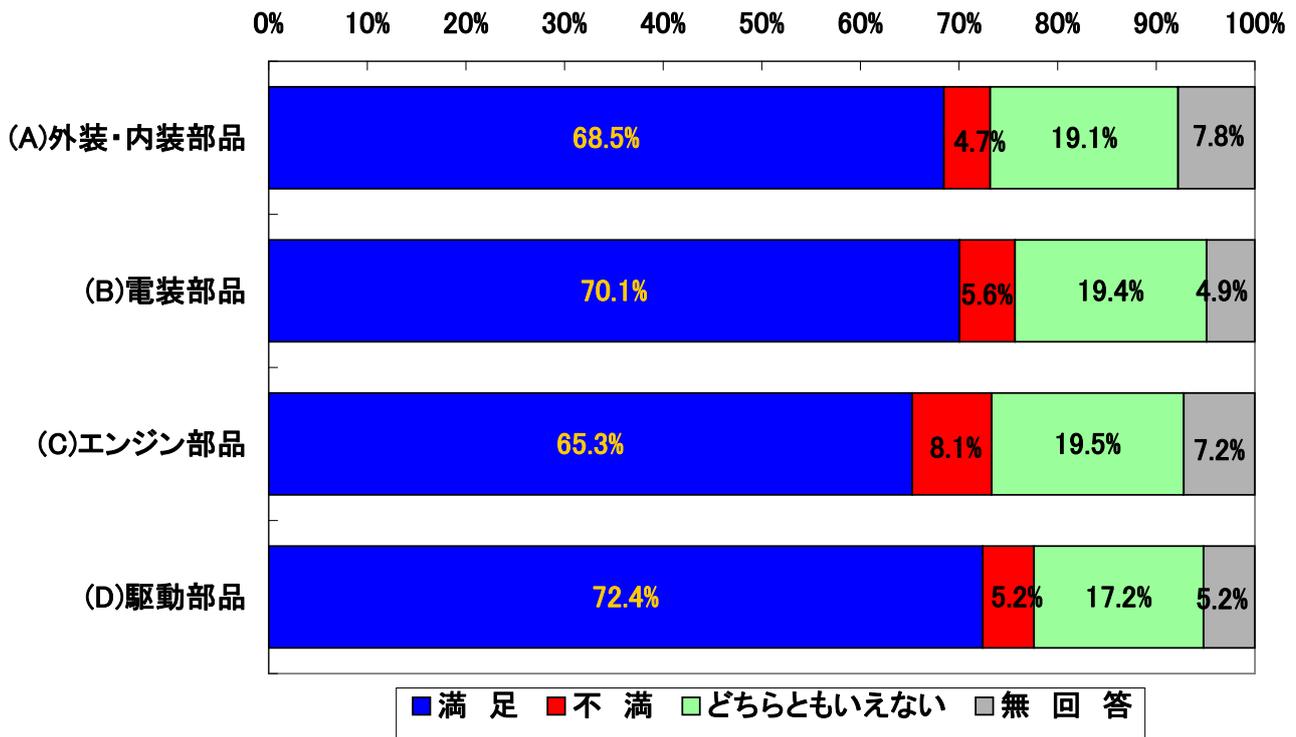
修理業者からの働きかけの場合、価格に関する満足度が他の働きかけと比べて比較的高い傾向にある。

部品種類と修理内容に関する満足度(Q3・Q5-1)



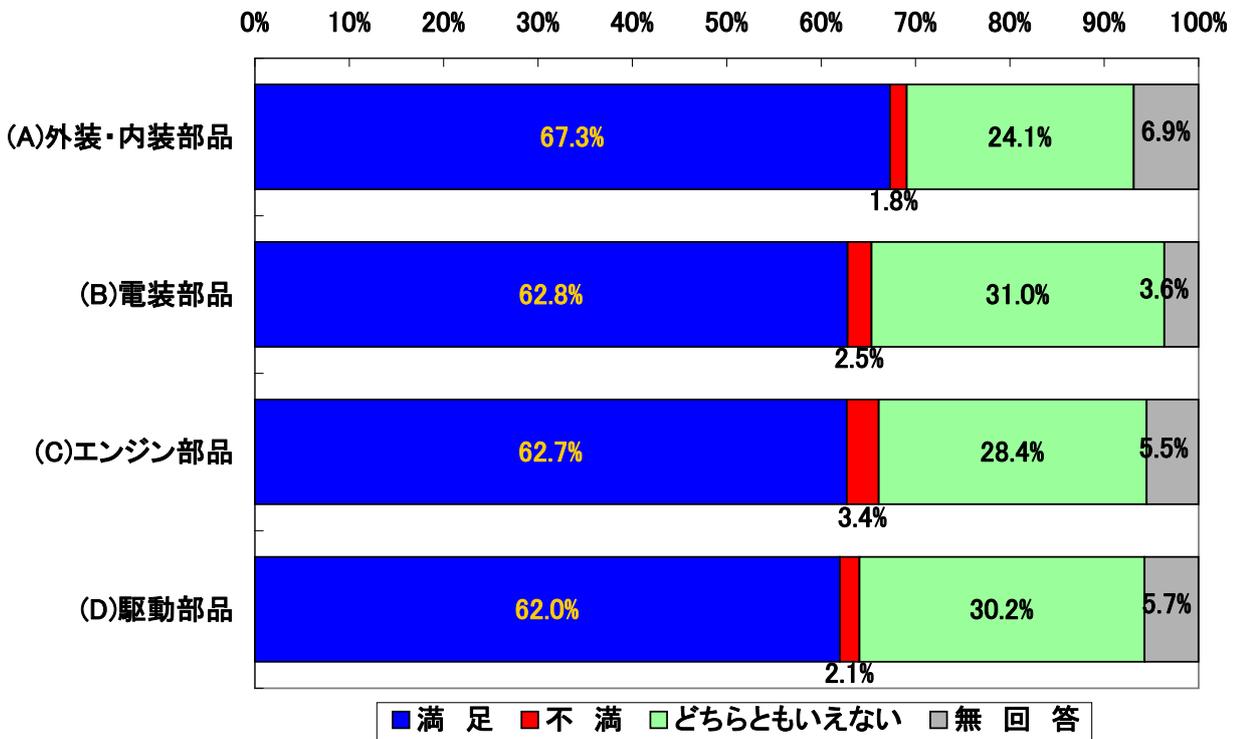
外装部品（バンパー・ドアパネルなど）・内装部品（シートなど）や電装部品（カーエアコン・バッテリーなど）は、エンジン部品や駆動部品（トランスミッションなど）に比べて修理内容に関する満足度が比較的高い傾向にある。

部品種類と修理期間に関する満足度(Q3・Q5-3)



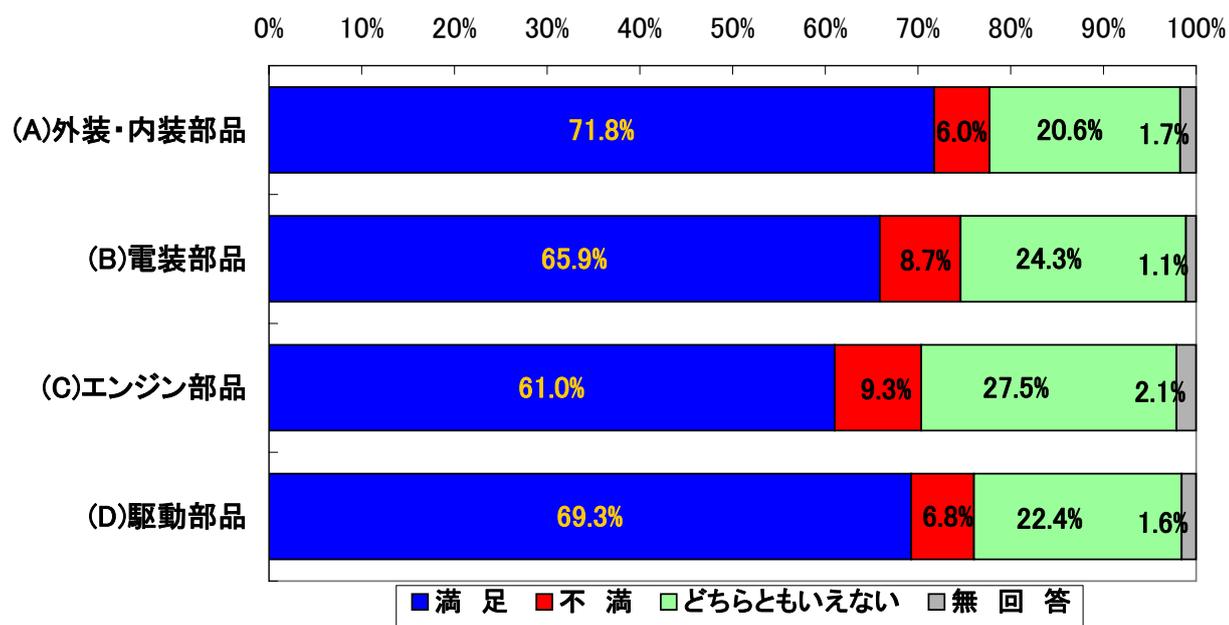
部品種類にかかわらず、修理期間に関する満足度は全体に低い傾向にある。

部品種類と品質・安全性に関する満足度(Q3・Q5-4)



外装（バンパー・ドアパネルなど）・内装部品（シートなど）以外は、品質・安全性に関する満足度が低い傾向にある。

部品種類と価格に関する満足度 (Q3・Q5-5)



エンジン部品については価格に関する満足度が低い傾向にある。