

2026年6月10日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【GMO 顧客満足度ランキング】 レンタカーの総合 1 位はニコニコレンタカー～圧倒的な「コストパフォーマンス」と、「予約のしやすさ」「手続きのスムーズさ」という利便性の高さが総合 1 位の決め手に～

GMO インターネットグループの GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における「レンタカー」^(※1) カテゴリのランキング結果を 2026 年 6 月 10 日（水）に公開しました。各サービス利用者が本当に満足しているサービスを明らかにするレンタカーの総合ランキングでは、ニコニコレンタカーが 1 位に輝きました。

ニコニコレンタカーは、項目別ランキングで「コストパフォーマンス」（82.95 点）、「予約のしやすさ」（76.44 点）、「手続きのスムーズさ」（77.50 点）の 3 項目で 1 位を獲得しました。利用者が最も重視する「コストパフォーマンス」をはじめ、価格と利便性に直結する項目で高い支持を集めたことが、総合ランキング 1 位につながりました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表しており、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

(※1) 日本国内で個人を対象としたレンタカー事業を実施している企業 ただし下記の条件を全て満たすものとする

(1) 6 時間、1 日などの単位で短期間レンタルが可能

(2) コンパクトカーや軽自動車など一般的に利用されるクラスのレンタルを実施

GMO 顧客満足度ランキング



2026

レンタカー

【調査概要】

- ・調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
- ・調査方法：オンライン調査
- ・調査回答者数：8,009 名

- ・ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
- ・調査期間：2026 年 3 月 2 日～2026 年 3 月 11 日
- ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：20～74 歳
 - 地域：全国
 - 条件：過去 1 年以内に国内のレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人（ビジネス目的は除外）

- ・調査企業・サービス数：32 ^(※2)
- ・定義：日本国内で個人を対象としたレンタカー事業を実施している企業
ただし下記の条件を全て満たすものとする

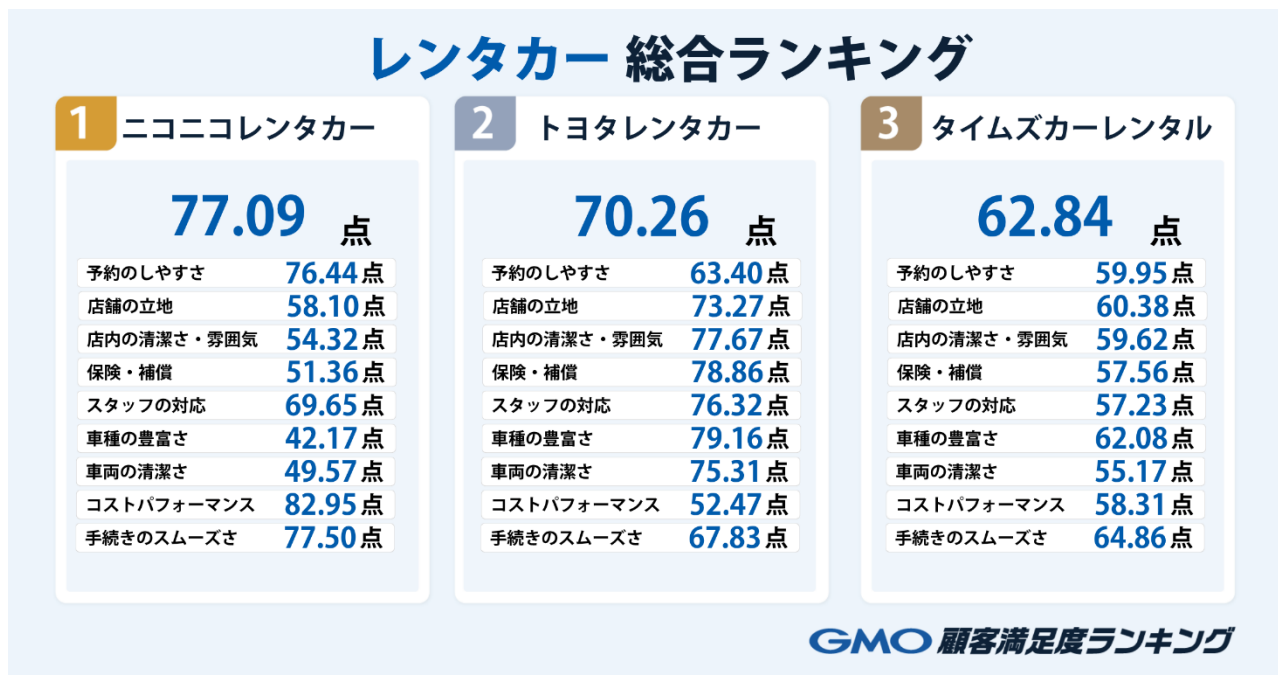
- (1) 6 時間、1 日などの単位で短期間レンタルが可能
- (2) コンパクトカーや軽自動車など一般的に利用されるクラスのレンタルを実施

(※2) 調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2026 年「レンタカー部門」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/car-rent_2026/

■総合ランキング（上位 3 位）



「レンタカー部門」カテゴリの総合ランキングでは、ニコニコレンタカーが、総合得点 77.09 点で、2 位に 6.83 ポイントの差をつけ、1 位に輝きました。ニコニコレンタカーは、項目別ランキングの「コストパフォーマンス」において 82.95 点で 1 位を獲得したほか、「予約のしやすさ」（76.44 点）、「手続きのスムーズさ」（77.50 点）でも 1 位を獲得しました。利用者コメントでは「他のレンタカー社と比べて料金がかなり安い」「コストパフォーマンスが圧倒的に高い」といった価格面の評価に加え、「アプリでの予約が簡単に出来る」「予約から店舗に行って借りるまで、とてもスムーズに運びました」「ガソリンスタンド併設の店舗もあり、満タン返却が楽」など、予約・手続きの利便性を評価する声が多く見られました。

・「コストパフォーマンスが圧倒的に高いのが一番のお勧めポイント。ガソリンスタンド併設の店舗もあり、満タン返却が楽。」(60代 男性)

・「アプリでの予約が簡単に出来る。アプリに個人情報を入力しておけば、お店で手続き無しですぐに出発出来る。」(60代 男性)

・「他のレンタカー社と比べて料金がかかなり安いこと。車両も綺麗で清潔に保たれていて、店舗スタッフの対応も良かった。」(50代 女性)

※読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

2位のトヨタレンタカーは、9項目中6項目(「店舗の立地」「店内の清潔さ・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種の豊富さ」「車両の清潔さ」)で1位を獲得し、総合得点70.26点となりました。利用者コメントでは「全国に店舗数が多く空港や主要駅から利用しやすい」「車種が豊富で整備も行き届いている」「保険や補償が充実していて、安心して利用できる」など、店舗網・車種ラインナップ・整備された車両・補償面を評価する声が多く見られました。なお、項目別の1位獲得数ではニコニコレンタカー(3項目)を上回る6項目でしたが、総合得点は消費者の重視度を加味した算出モデルによって決まります。本調査で消費者がレンタカー選びで最も重要視するポイントとなった「コストパフォーマンス」においてニコニコレンタカーが82.95点と高い評価を得た結果、総合順位で2位となりました。

3位のタイムズカーレンタルは、項目別1位は獲得していないものの、9項目すべてにおいて55~64点台の安定したスコアを記録し、総合得点62.84点となりました。利用者コメントでは「全国の駅前・空港・店舗ネットワークの強さ」「会員登録(無料)で基本料金最大20%OFFになるお得感」「WEB予約は出発の30分前まで可能」「車両の清掃も徹底されている」など、店舗ネットワーク・会員割引・WEB予約の利便性・整備された車両を評価する声が見られました。

※本ランキングは各利用者の重視項目や総合的な満足度を統計的に重み付けし、その総合力を相対評価(偏差値化)しています。

■項目別ランキング(上位3位)



項目別ランキングでは、トヨタレンタカーが「店舗の立地」「店内の清潔さ・雰囲気」「保険・補償」「スタッフの対応」「車種の豊富さ」「車両の清潔さ」の6項目で1位を獲得し、ニコニコレンタカーは「予約のしやすさ」「コストパフォーマンス」「手続きのスムーズさ」の3項目で1位を獲得しました。サービス品質面ではトヨタレンタカー、価格・利便性面ではニコニコレンタカーが利用者の支持を集める構図となっています。

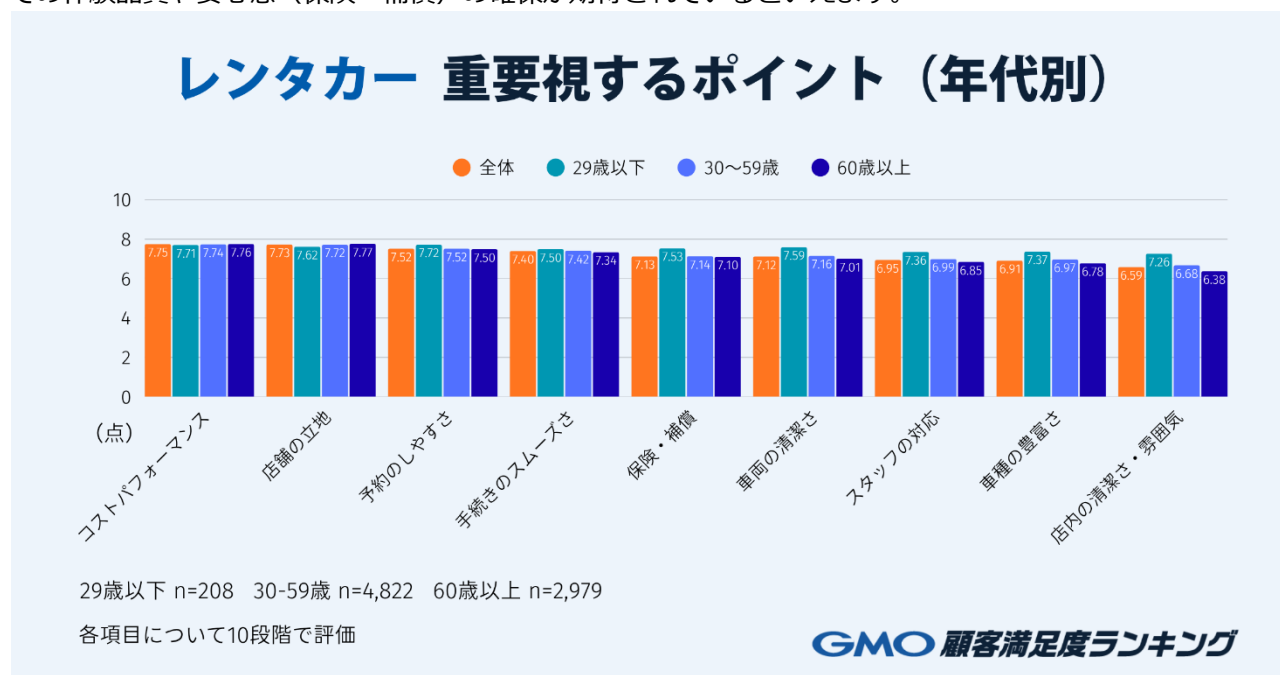
ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】「レンタカー部門」選びで重要視するポイント

利用者がレンタカーを選ぶ際、「コストパフォーマンス」(全体 7.75 点) や「店舗の立地」(全体 7.73 点) が特に重視されており、価格と立地・予約導線という基本的なアクセスのしやすさが選定の軸になっていることがわかります。

年代別に見ると、9 項目中 7 項目で若年層 (29 歳以下) が最も高い評価を示し、若年層ほどサービス全般の各要素を重視する傾向が見られました。特に「店内の清潔さ・雰囲気」は 29 歳以下が 7.26 点 (60 歳以上 6.38 点)、「保険・補償」も 29 歳以下 7.53 点 (60 歳以上 7.10 点) と差が顕著です。一方、「コストパフォーマンス」は全年代でほぼ同水準 (7.71~7.76 点)、「店舗の立地」も全年代で 7.62~7.77 点と差がほとんどなく、価格と立地は年代を問わず共通して重視される基本的なニーズであることが示唆されました。

これらの結果から、利用者は単に「安いから」だけでなく、予約から返却までスムーズに完結する利便性と、立地・店舗体験の質を含めた総合的な価値を求めていることが示唆されます。価格優位性に加え、店舗での体験品質や安心感 (保険・補償) の確保が期待されているといえます。



【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級 3,500 万人以上^(※3) のアンケートパネル^(※4) を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](https://x.com/rank_cs_gmora) (URL : https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2026年4月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5) の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2026年4月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
広報課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

- GMO インターネットグループ株式会社

グループ広報部 PR チーム 小犬丸

TEL : 03-5456-2695

お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】 (URL : <https://gmo-research.ai/>)

会社名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 荻田 剛大
事業内容	インターネットリサーチ事業
資本金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://group.gmo/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資本金	50 億円