



2025年12月12日

## J.D. パワー 2025 年日本中古車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>: BMW が第 1 位 新車セールスに続き、中古車セールスにおいても BMW が受賞

ビー・エム・ダブリュー株式会社（代表取締役社長：長谷川正敏）は、CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（最高経営責任者：木本 卓、以下：J.D. パワー）が実施した「J.D. パワー 2025 年日本中古車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>」において、BMW ブランドが第 1 位を受賞した。

この結果を受け、ビー・エム・ダブリュー株式会社 代表取締役社長の長谷川正敏は、次のようにコメントした。

「2025 年日本自動車セールス顧客満足度調査のラグジュアリーブランドセグメントでの受賞に続きまして、中古車セールスにおいても、BMW がこのような賞をいただくことができ、特に『商談』、『契約手続き』、『納車』の 3 つのカテゴリーで評価いただき、非常に嬉しく思います。弊社は、業界内において、いち早く、認定中古車制度を導入し、現在に至っております。お客様へのお引渡し前に、360 度にわたる徹底チェックを行い、万全な状態でお客様のもとへお届けします。今回 BMW ブランドが中古車セールスにおいても、このような賞を受賞できましたことは、BMW 正規ディーラーの力が大きく貢献していると思います。今まで以上にお客様にご満足いただけるよう、よりいっそう、中古車セールスのクオリティの向上を図って参ります。」

### <J.D. パワー 2025 年日本中古車セールス顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要>

年に 1 回、中古車購入後 2~13 か月が経過したユーザーを対象に、乗用車を中古車購入した際のメーカー系で正規ディーラー、または独立系中古車販売店の対応に関する評価を明らかにする調査である。2024 年に調査を再開して以降、今年で 2 回目の実施となる。

実施期間：2025 年 7 月

調査方法：インターネット

調査対象：メーカー系正規ディーラー、または独立系中古車販売店から中古車購入後、2~13 ヶ月経過したユーザー（18 歳以上）

調査回答者数：3,660 人

関連報道資料：[2025 年日本中古車セールス顧客満足度 \(UVSSI\) 調査 | J.D. Power](#)

※J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したもの。

J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは自動車に関するデータと分析の国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。自動車業界及び一部の関連企業に、業界インテリジェンスや消費者インサイト、アドバイザリー、ソリューションを提供しています。

独自の広範なデータセットとソフトウェア機能を高度な分析および人工知能ツールと組み合わせて活用し、  
クライアントのビジネスパフォーマンスの最適化を支援しています。

J.D. パワーは 1968 年に設立され、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。  
事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

本件に関する読者および視聴者からのお問合わせ先:

BMW カスタマー・インターラクション・センター

フリーダイヤル 0120-269-437

受付時間: 平日 9:00-19:00、土日祝 9:00-18:00

BMW ウェブサイト: <http://www.bmw.co.jp>