

J.D. Power 研究：提振新车销售还需进一步借力汽车金融

2020年5月28日，上海—全球领先的消费者洞察与市场研究机构 **J.D. Power (君迪)** 今日发布 2020 中国经销商汽车金融满意度研究SM (DFS)。研究显示，市场下行时期，经销商迫切希望汽车金融机构为其量身打造金融产品并提供实际业务建议，助其提升销售能力，解决燃眉之急。

今年是 J.D. Power 中国经销商汽车金融满意度研究 (DFS) 第六个研究年度。该研究从零售信贷和库存融资两个领域评测经销商对汽车金融服务机构的满意度。零售信贷是指汽车金融服务机构向购买汽车的消费者提供的借贷金融产品。库存融资是指经销商为建立库存从汽车金融公司或者商业银行进行融资以批量向主机厂购车的业务。

今年的研究显示，中国市场汽车金融渗透率从去年的 50%微弱增长至 52%，且汽车金融业务对经销商整体利润的贡献率仅为 10%，连续四年未能取得明显突破。

J.D. Power 中国区数字化用户体验副总裁任洪艳表示：“贴息制度实行多年，对汽车金融渗透率的提升效果越来越有限。汽车金融产品手续费的竞争性下调，也制约了经销商汽车金融板块收入和利润的进一步增长。但这并不意味着汽车金融的重要性减弱，J.D. Power 2019 中国汽车销售满意度研究 (SSI) 显示，31%的新车车主表示会若没有车金融产品则会暂缓购车计划。由此可见，汽车金融产品作为销售策略之一，能有效缓解消费者预算焦虑，促进新车销售。”

此外，面对日益增大的新车销售压力，经销商对汽车金融产品供应提出了更高要求。研究显示，零售信贷领域，经销商对零售信贷产品供应的满意度 (817 分) 落后于业务流程 (832 分) 和销售关系维护 (830 分)。库存融资领域，经销商对库存融资组合管理的满意度 (826 分) 低于库存计划支持 (843 分)、融资信用额度 (830 分) 和销售关系维护 (828 分)。

不仅如此，经销商也迫切希望汽车金融机构在传统的业务协调和产品培训支持之外，为其业务运营提供咨询建议。而在实际服务过程中，提供该服务的金融机构比例并不尽人意。零售信贷方面，仅有 58% 的汽车金融/财务公司、52% 的融资租赁公司和 30% 的银行为经销商提供过咨询建议。库存融资方面，汽车金融/财务公司和银行提供该服务的比例分别为 54% 和 42%。

“当下经销商急需更有针对性的金融产品和更有指导性的业务运作建议来帮助他们提升销售能力，这就要求金融机构不断深化对汽车经销行业的认知和理解。这是提升经销商满意度的关键，更是提振经销商新车销量的重要手段。”任洪艳表示。

该研究的其他发现：

- **零售信贷领域，汽车金融/财务公司的表现全面领先其他类型金融机构：**2020 年中国经销商零售信贷整体满意度为 828 分。其中，汽车金融/财务公司满意度为 851 分，融资租赁公司 (819 分)、银行 (813 分) 和互联网金融公司 (798 分) 的经销商满意度均低于行业平均水平。
- **库存融资领域，汽车金融/财务公司和银行的满意度大体持平：**2020 年中国经销商库存融资整体满意度为 831 分，其中汽车金融/财务公司 832 分，银行 831 分。两者在所有研究要素上的表现也十分接近。汽车金融公司相比于银行的优势主要体现在对销售人员的支持和业务培训，以及自身管理系统和

厂商系统的对接。银行的优势主要体现在支持速度和提供足量融资额度的能力两方面。

- **二手车业务方面，互联网金融公司表现优于汽车金融/财务公司和银行：**汽车金融/财务公司和银行以新车为主要市场，而互联网金融公司和融资租赁公司更加注重二手车市场。在二手车零售信贷业务流程和二手车零售信贷产品供应方面，互联网金融公司的满意度最高；此外，互联网金融公司和融资租赁公司在二手车的审批和放款速度上更具效率。

2020 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）排名

零售信贷领域，吉致汽车金融（883 分）、东风日产汽车金融（878 分）和广汽汇理汽车金融（850 分）分获满意度前三名。库存融资领域，广汽汇理汽车金融（852 分）、中信银行（849 分）和上汽财务（844 分）分获满意度前三名。

J.D. Power 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）从零售信贷和库存融资两个领域评测经销商对汽车金融服务机构的满意度。在零售信贷领域，三大满意度评测因子分别是：产品供应、业务流程和销售关系维护。在库存融资领域，四大满意度评测因子分别是：融资信用额度、库存融资组合管理、库存计划支持和销售关系维护。

2020 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）以 2,125 个经销商的反馈和评价为基础，一共涵盖 46 个品牌和 80 家汽车金融机构。此次研究的数据收集工作于 2019 年 12 月至 2020 年 3 月在 85 个中国主要城市进行。

点击查看 [J.D. Power 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）](#) 详细说明。

了解 J.D. Power 2020 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）详细内容及购买完整版数据，请联系：china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power（君迪）

J.D. Power（君迪）是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info。

媒体联系：刘镇源 +86 21 8026 5721/ damon.liu@jdpa.com