

J.D. Power 研究：经销商经历至暗时刻，厂商销售支持堪比雪中送炭

日系包揽经销商满意度前三甲，一汽丰田蝉联冠军

2020年4月23日，上海 — 全球领先的消费者洞察和数据及分析机构 [J.D. Power \(君迪\)](#) 今日正式发布 2020 中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)。研究显示，2019 财年，经销商收入和利润继续下滑，2020 年以来，受新冠肺炎疫情影响，经销商更是面临前所未有的压力；厂商加大对经销商的支持尤其是新车销售的支持力度，有助于双方携手共度难关。

J.D. Power 中国汽车经销商满意度研究 (DAS) 始于 2009 年，该研究从汽车行业以及分销网络的角度系统地衡量了经销商对厂商的看法和态度，同时分析了厂商和经销商密切关注的各类问题。该研究的所有信息全都来自于受访经销商的高层管理人员。

研究显示，2019 财年，受访经销商财务压力持续加大，总收入减少 5%，降至 1.75 亿元。作为经销商主要收入来源的新车销售、售后服务和零部件三大业务板块的营收均呈下滑趋势。此外，相比上一财年，经销商总利润大幅缩水 19%，从 2018 财年的 283 万元降至 2019 财年的 228 万元，其中，售后服务和零部件对总体利润的贡献率下滑三个百分点，售后盈利能力进一步萎缩。

新冠肺炎疫情爆发以来，经销商售前售后业务均受到巨大冲击。针对受访经销商进行的疫情影响补充调查发现，2020 年 2 月，每家受访经销商平均销售 14 台新车，16% 的经销商销售业绩为零，单店平均库存深度从疫情前的 1.84 上升为 2.6，库存压力上升 41%；售后方面，月进场服务台次不足百台，比疫情发生前下降 85%。

J.D. Power 中国区数字化用户体验副总裁任洪艳表示：“疫情对车市的影响远未完全显现，经销商要做好打持久战的准备。在收入减少的情况下，降本增效将成为接下来的重要课题。同时，疫情带来的消费者需求和行为变化，要求经销商努力提升线上营销和无接触式服务等业务能力。而这些仅靠经销商单打独斗无法实现，作为和经销商唇齿相依的利益共同体，厂商加强对经销商的各项支持包括营销和销售活动的支持、数字化业务的支持，将有助双方合力共度难关。”

该研究的其他发现：

- **新车销售总收入下滑但利润贡献率上升：**经销商新车销售总收入从 2018 财年的 1.54 亿降至 2019 财年的 1.47 亿，但新车销售对总利润的贡献率从 2018 财年的 20% 上升至 2019 财年的 23%。库存状态的改善 (-13%) 和更高的销售返点 (+13%) 是推动经销商新车销售盈利能力上升的主要原因，但新车销售台次依然处于下降趋势 (-8%)。
- **售后服务盈利能力持续疲软：**2019 财年，经销商月进场服务台次和基盘客户数较 2018 财年均呈现 16% 的下滑，经销商售后服务业务年收入从 2018 财年的 760 万元降至 2019 财年的 720 万元，零部件收入从上一财年的 380 万元降至 320 万元。
- **经销商网络营销业务停滞不前，设立网络营销部门的经销商比例连续三年下降：**网络营销给经销商带来的客流和成交量连续五年未能突破三成，原因在于经销商网络销售线索得不到有效追踪和转化；业务的

停滞不前反过来影响了经销商对数字化营销的热情，设立网络营销部门的经销商比例从 2017 年的 93% 降至 2020 年的 83%。

2020 中国汽车经销商满意度研究排名

今年的经销商满意度前三甲被日系品牌包揽。一汽丰田（878 分，总分为 1,000 分）蝉联冠军，东风日产以 867 分位居第二，广汽丰田（864 分）第三。

J.D. Power 中国汽车经销商满意度研究（DAS）评测了汽车经销商对品牌制造商的满意度，是衡量厂商和经销商关系健康度的有效工具和厂商进行经销商评估和商务政策调整的参考依据。研究基于八个衡量指标构成经销商对厂商的总体评价，这八个衡量指标为：厂商提供支持（30%）、培训（12%）、销售团队（12%）、售后团队（11%）、营销和销售活动（11%）、零部件供应（10%）、产品（7%）和车辆订购与交付（6%）。经销商满意度得分采用 1,000 分制。今年的研究共调查了 85 个城市的 2,125 家经销商，覆盖 46 个品牌，数据收集工作于 2019 年 12 月至 2020 年 3 月进行，其中 718 家经销商于 2020 年 3 月至 4 月接受了新冠肺炎疫情影响补充调查。

了解 J.D. Power 2020 中国汽车经销商满意度研究（DAS）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

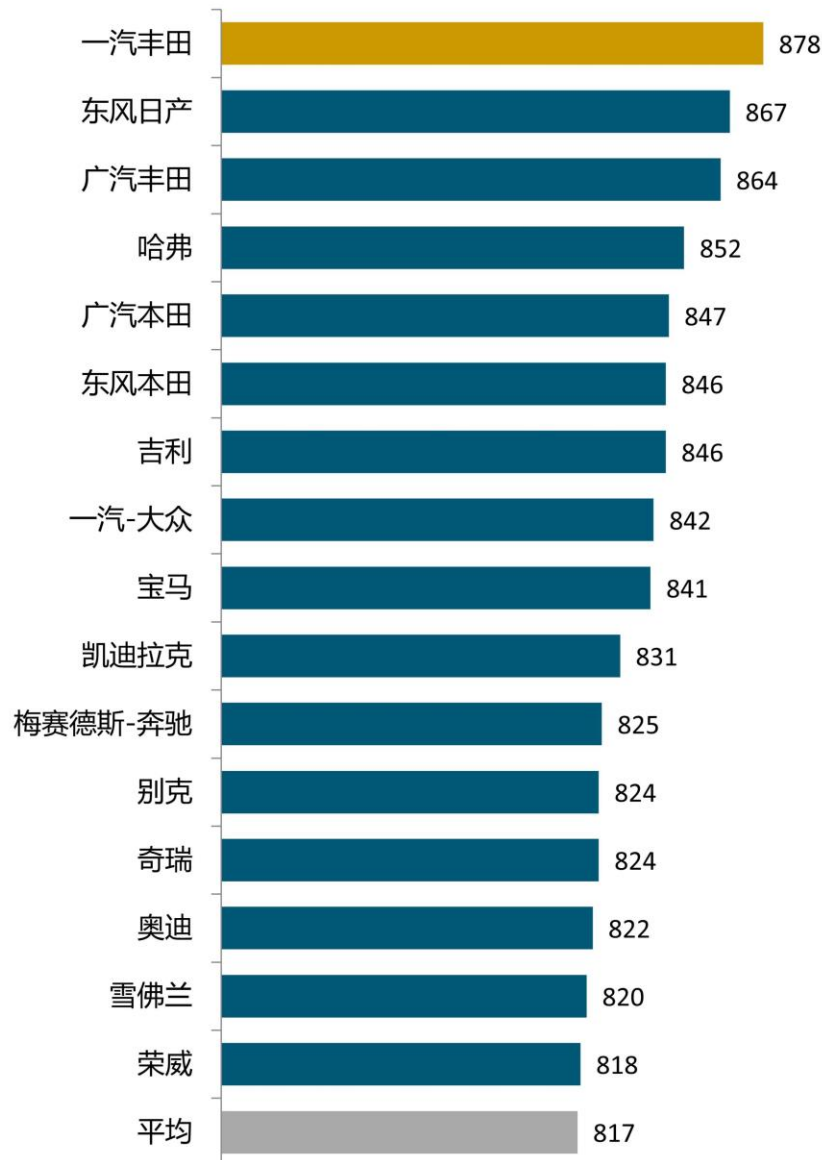
###

注：后附一张图表

J.D. Power 2020中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)

2020年总体满意度指数

满意度得分 (1,000分制)



资料来源: J.D. Power 2020 中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明, 以标明 J.D. Power 是发布者, 并标明资料来源于 2020 中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)。排名是基于数值得分, 并不一定具有统计学意义。未经 J.D. Power 事先书面明示同意, 任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。