

J.D. Power中国弃选客户研究：价格与品牌成弃选主因，自主品牌弃选率最高

2020年7月23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）今日正式发布2020中国弃选客户研究SM。研究发现，价格与品牌分别是消费者弃选豪华车品牌与主流车品牌的首要原因；自主品牌在主流车市场中的弃选率高达七成。

这是J.D. Power第一年在中国市场开展弃选客户研究。弃选客户是指在购车过程中完全不考虑某一品牌的客户，与战败客户、购车客户一起构成了完整的销售漏斗，即汽车品牌面向的全部有购车需求的客户群体。弃选客户研究调查了新车购买者在购车时为何会回避与所购品牌处于同一竞争细分市场的品牌，或将其排除在考虑范围之外。

研究发现，豪华车与主流车被弃选的主要原因具有明显差异。对于豪华车品牌而言，近八成（76.9%）弃选原因与价格和后续花费有关。而对于主流车品牌来说，品牌/口碑（59.5%）和产品设计（56.9%）是消费者将其从考虑范围中剔除的最主要原因。

J.D. Power中国区数字化客户体验副总裁任洪艳表示：

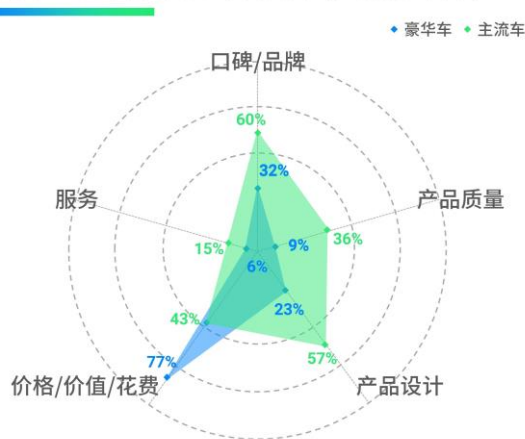
“厂商需要明确消费者在不同购买阶段所关注的重点，从而制定更具针对性的营销策略。豪华车品牌在购买初期的‘被考虑’阶段，应该尽量让用户体验到品牌价值，减轻消费者对价格的顾虑；在进入消费者考虑清单后，再通过产品的定制化配置方案和优质的服务强化潜在客户购买意愿。主流车品牌的关注重点应始终围绕品牌、产品设计与质量方面。”

“此外，随着主流车市场的竞争愈发激烈，打动用户不仅需要过硬的产品，更需要独特的卖点。如果主流车品牌能在品牌/口碑、产品设计、科技感方面有所突破，将有助于其树立独特的品牌形象，不仅能有效降低品牌弃选率，甚至能够实现对部分豪华车潜客的吸引与转化。”任洪艳认为。

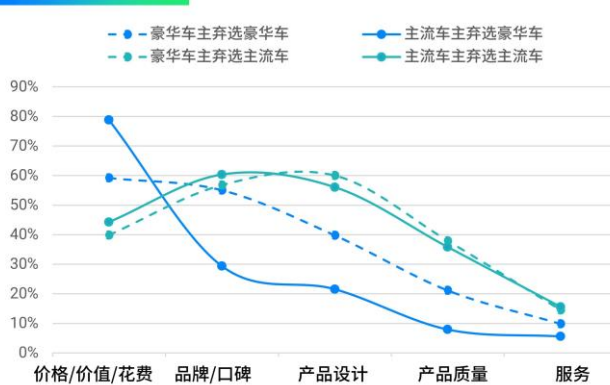
以下是该研究的其他发现：

- **豪华车与主流车品牌被弃选的具体原因存在明显差异：**价格昂贵（58.5%）、维修保养费用高（33.9%）和燃油经济性（17.9%）是购车者回避豪华车品牌的前三大原因。质量不可靠（24.1%）、保值率低（23.6%）和材质/做工有廉价感（21.6%）是购车者回避主流车品牌的前三大原因。
- **豪华车品牌被弃选的原因集中在价格和维修保养成本高，但车系之间仍存在细微差别：**欧系豪华品牌（不含德系）因知名度不够及市场保有量不高被弃选，日系豪华品牌因车辆外观/造型被弃选的比例最高，美系豪华品牌因为保值率与用户口碑被弃选的比例更高。

豪华车和主流车被弃选的原因大类（在所有人人群中）



豪华车和主流车被弃选的原因大类（在不同人群中）



豪华车和主流车被弃选的原因大类，
来源：J.D. Power 2020 中国弃选客户研究

- **不同主流车品牌被弃选的原因存在差异：**欧系主流品牌（不含德系）因为用户口碑和形象/声誉被弃选的比例更高，美系主流品牌因为燃油经济性表现不佳被弃选的比例更高，日系和韩系主流品牌更多因为品牌原产地被弃选，自主品牌主要因为质量不可靠和材质/做工有廉价感而被弃选。
- **德系品牌与自主品牌分别为豪华车与主流车中弃选率最高车系：**在豪华车品牌中，德系品牌弃选率最高（47.7%），德系以外的其他欧系品牌紧跟其后（30.4%）。在主流车品牌中，自主品牌弃选率为72.3%，远高于排在第二位的日系品牌（10.0%）。

J.D. Power 2020中国弃选客户研究是基于2019年5月至2020年2月期间购买新车的23,151名车主的反馈。数据采集工作于2019年11月至2020年4月间在70个中国主要城市进行。点击查看[J.D. Power中国弃选客户研究](#)详情。

了解J.D. Power 2020中国弃选客户研究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