

J.D. Power研究：汽车厂商需着力打造完整延续的数字化售后服务体验

奥迪、东风悦达起亚分列汽车售后服务满意度豪华车和主流车细分市场第一

2020年11月5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）**日前发布的**2020中国汽车售后服务满意度研究SM（CSI）**显示，虽然数字化应用已经逐步植入经销商各阶段售后服务流程中，但经销商的全流程数字化应用能力还比较弱，数字化手段对经销商运营效率和用户体验的促进作用仍然有待提高。

J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究SM（CSI）已经进入第20个年头。这项研究评测的是拥车期为13至48个月的车主对过去12个月内在品牌授权经销商的服务经历的满意度。汽车售后服务满意度得分采用1,000分制。

研究显示，经销商店内服务的数字化应用相对丰富，其中服务设施的数字化程度高达**58%**，接待和诊断流程的数字化程度为**39%**；而在远程服务端的数字化应用能力相对较弱，其中服务预约流程的数字化应用比例不足三成（**29%**）。此外，通过数字化方式进行预约的车主中，三成用户表示到店后经销商声称未收到预约或安排失败。

J.D. Power中国区数字化零售咨询事业部负责人谢娟表示：“虽然汽车厂商已经逐步增加了数字化工具和手段在售后服务场景中的应用，但某些关键服务场景的数字化执行能力还不理想，不同服务流程间的数字化应用缺乏延续性，从而容易导致用户的售后服务体验断层，影响整体售后服务满意度。”

今年的研究还显示，一些售后数字化工具的使用率并不高。以了解服务进度为例，通过车间监视器和电子看板了解服务进度的消费者比例分别为**23%**和**22%**，通过厂商微信公众号或官方App了解服务进度的比例仅有**15%**，却有超六成（**61%**）用户通过经销商服务人员的主动服务来了解服务进度。

“数字化能力打造是一项系统工程，不仅有赖于不同服务流程和系统间信息流的打通，同时需要提高数字化工具本身的使用体验，并加强数字化工具主动推送的能力，培养用户的使用习惯，使其形成依赖。”谢娟表示。

以下是该研究的其他发现：

- **豪华车市场整体售后服务满意度明显高于主流车市场：**2020年行业整体售后服务满意度指数为**747**分，豪华车品牌（**774**分）的售后服务满意度领先于主流车品牌（**742**分）**32**分。
- **韩系领跑，自主品牌与其他品牌差距继续缩小：**韩系品牌的售后服务满意度（**761**分）领先于其他车系，相比**2019**年上升**5**分。欧系品牌和自主品牌今年进步幅度相对较大，而且自主品牌进一步缩小了与其他品牌的差距，距离排在其前一位的日系品牌由**2019**年的**10**分缩小至**2**分。
- **高售后服务满意度品牌的再购率约为低满意度品牌的两倍：**高售后服务满意度品牌车主再购现有车辆品牌的比例为**32%**，约为低满意度品牌（**19%**）的**1.7**倍。其中，德系品牌车主的现有车辆品牌复购率（**80%**）远高于其他车系。

2020中国汽车售后服务满意度排名

奥迪以 797 分位居豪华车细分市场售后服务满意度榜首。路虎（779 分）和宝马（777 分）分列第二和第三。

东风悦达起亚以 779 分位列主流车细分市场第一名，广汽菲克 Jeep（766 分）和广汽本田（764 分）分列第二和第三。排名前十的主流车细分市场中有四个自主品牌，分别是广汽传祺（760 分）、吉利（753 分）、BEIJING（744 分）和 WEY（744 分）。

J.D Power今年重新设计了售后服务满意度模型，通过考察包括服务预约、接待与诊断、服务设施、服务价值、服务质量和团队在内的六大因子来传递全面的客户服务体验分析，以及对客户满意度的评价。

2020年研究是基于2016年3月至2019年7月期间购买新车的32,702名车主的反馈。数据采集工作于2020年3月至2020年8月间在70个中国主要城市进行。

了解J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究（CSI）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

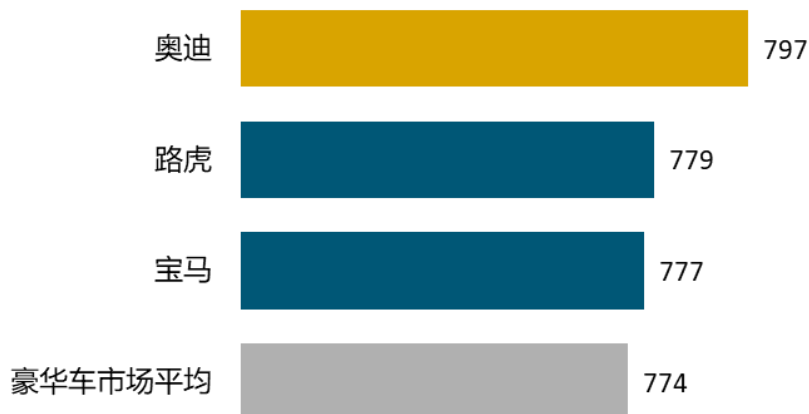
###

注：后附两张图表

J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

豪华车细分市场

(基于1000分制)



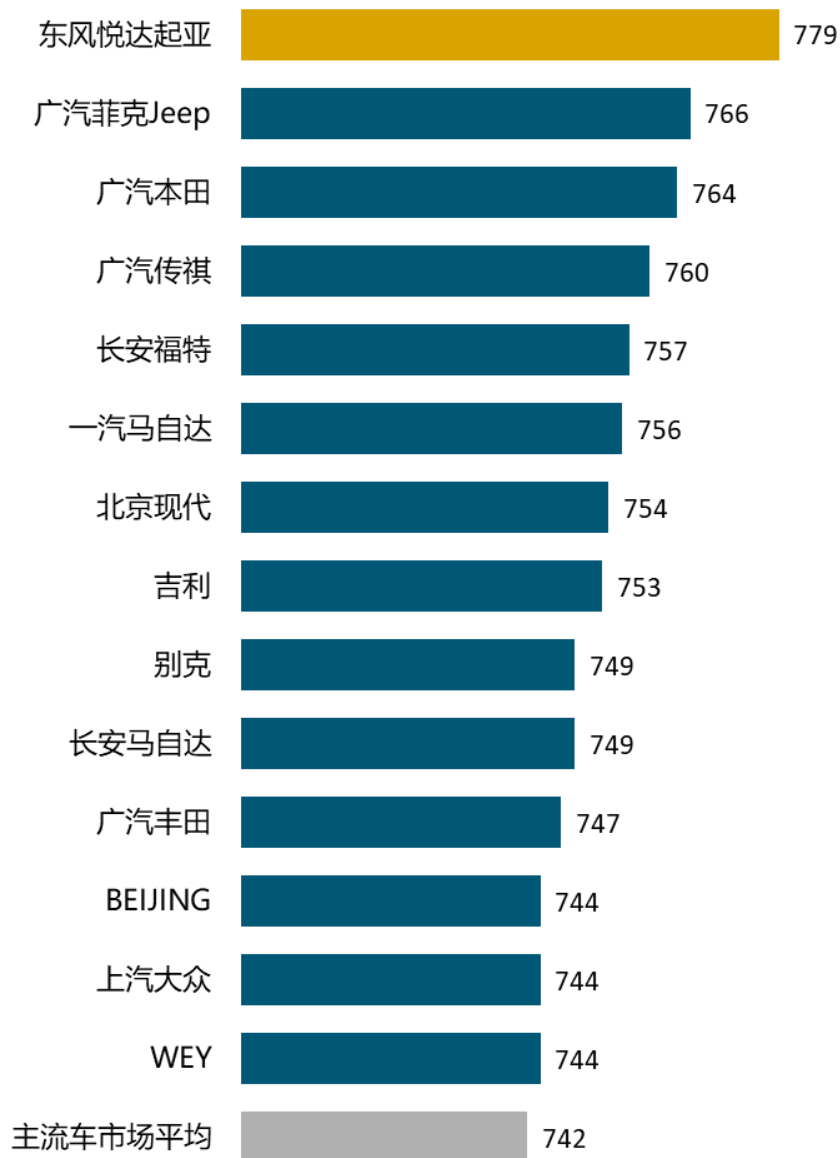
资料来源: J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

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中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)。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。

J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

主流车细分市场

(基于1000分制)



资料来源: J.D. Power 2020中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

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中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)。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。