

### J.D. Power 发现:

**加强车主对轮胎的认知，能帮助轮胎厂商增加效益**  
对轮胎了解的匮乏，拉低了车主的满意度和忠诚度

2016年8月15日，上海—J.D. Power公司今天发布的2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup>（NV-TSI）报告显示，很大比例的车主对于他们新车上的原装轮胎知之甚少，这极大地影响了车主对轮胎品牌的满意度和忠诚度。

中国新车轮胎满意度研究已经进入第五个年头。这项研究基于四个因子（外观、耐用性、轮胎行驶和摩擦力/操控性），衡量车主在 12-36 个月拥车期内对于新车轮胎的满意度。车主评价其新车原装轮胎的品牌。这项研究涵盖四个细分市场：豪华轿车、主流轿车、SUV 和 MPV/微客。新车轮胎满意度的计算采用 1,000 分制。

超过半数的新车车主（57%的首次购车车主和 50%的非首次购车车主）不知道其原装轮胎的品牌。对于更加专业的轮胎规格信息，仅有 1%的车主表示“非常了解”，9%的车主表示“比较了解”。关于轮胎认知的严重匮乏导致了较低的满意度和忠诚度水平。对轮胎“非常了解”的车主，满意度平均分为 719 分，而“完全不了解”他们轮胎的车主，满意度平均分仅为 652 分。

对轮胎非常了解的车主中，44%的人表示“一定会”将该品牌轮胎推荐给亲友，31%的人表示“一定会”在下次换胎时选择同一品牌；而对轮胎完全不了解的车主中，仅有 15%的人表示“一定会”推荐该品牌轮胎，20%的人“一定会”再次购买。

J.D. Power 汽车产品和质量事业部总经理蔡明表示：“轮胎是拥车期间最频繁更换的车辆部件，厂商应该制定更加有效和积极的品牌策略，在车主中增加品牌认知度和提高品牌形象地位。这样，当车主想更换轮胎时，这个品牌才能成为车主的首选。建立起品牌的忠诚度，可以有效地与低价产品竞争。”

### 主要发现

- **满意度得分在各细分市场差异明显：**整体满意度得分豪华轿车细分市场领跑，为 730 分。第二名为 SUV 市场，682 分。主流轿车市场和 MPV/微客市场分别为 666 分和 612 分。
- **经验影响品牌认知：**年纪较大的车主（35 岁以上）相比年轻车主（25 岁以下），对其新车轮胎的了解更多。研究显示，45%的年长车主知道其新车轮胎的品牌，而 25 岁以下的车主中，只有 27%的人可以准确说出其新车轮胎的品牌。
- **轮胎问题影响满意度和忠诚度：**拥车期没有遇到轮胎问题的车主，占比为 78%，满意度平均得分为 674 分。这些车主中，22%的人表示他们愿意再次购买同一品牌，16%的人表示他们会将该品牌推荐给亲友。而当车主经历过的问题超过 3 个时，满意度得分会降至 577 分，再购率和推荐率分别跌至 5%和 13%。

## 研究排名

**固特异**（759 分）连续第三年在豪华轿车细分市场中名列第一位。

**耐克森**（742 分）连续第二年在主流轿车细分市场中名列第一位。

**固特异**（738 分）连续第三年在 SUV 细分市场中名列第一位。

**玛吉斯**（658 分）连续第三年在 MPV/微客细分市场中名列第一位。

2016 年中国新车轮胎满意度研究是基于 2012 年 10 月至 2015 年 5 月期间购买新车的 16,010 位车主的反馈，一共涵盖了 37 个轮胎品牌。数据收集工作于 2015 年 10 月至 2016 年 5 月在 57 个主要城市进行。

## 媒体关系联系人

孟于阗

J.D. Power

中国北京

+86 01 6569 2702

yutian.meng@jdpa.com

John Tews

J.D. Power

美国密歇根州特罗伊

001 248 680 6218

john.tews@jdpa.com

## 关于 J.D. Power 亚太公司

J.D. Power 专门从事客户满意度研究，在亚太地区为汽车、信息技术和金融行业提供咨询服务。J.D. Power 在东京、新加坡、北京、上海、马来西亚和曼谷设有办事处，六个办事处携手将客户满意度理念带给澳大利亚、中国大陆、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、菲律宾、中国台湾、泰国和越南的消费者和企业。欲了解有关 J.D. Power 及其产品的信息，请访问 [asean-oceania.jdpower.com](http://asean-oceania.jdpower.com)。

欲了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 [www.jdpower.com/about-us/press-release-info](http://www.jdpower.com/about-us/press-release-info)。

###

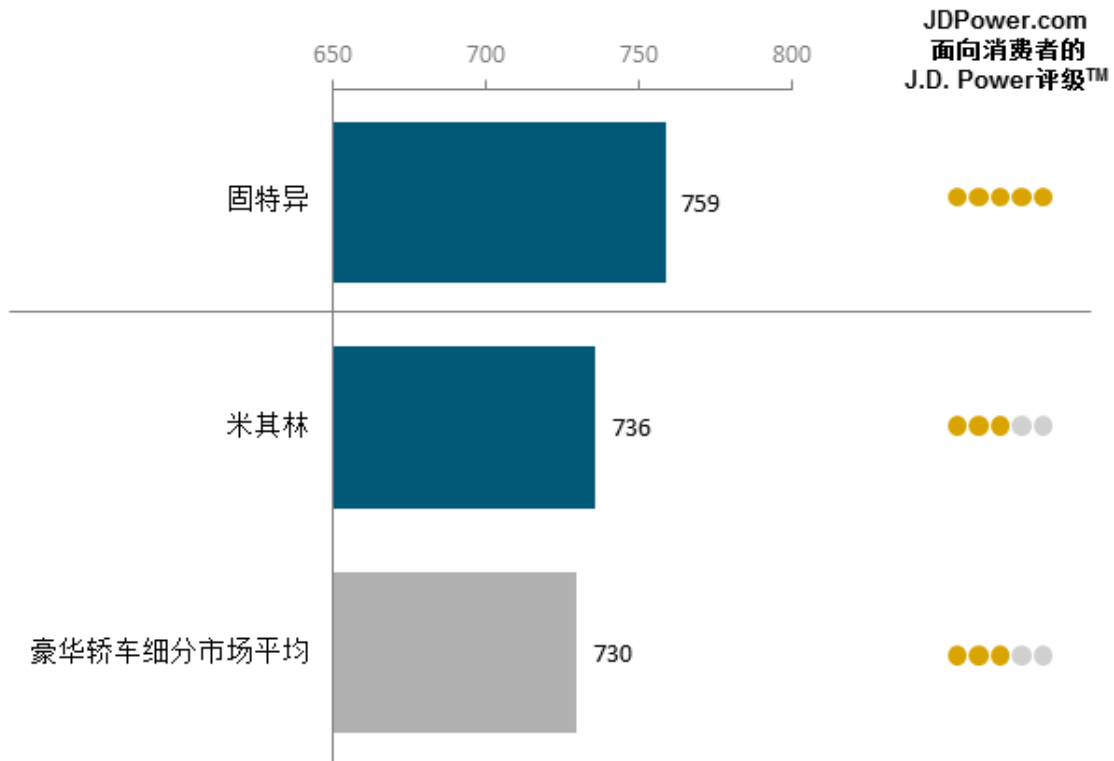
(第 2 页，共 2 页)

注意：后附四张图表



# J.D. Power 2016年 中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

## 客户满意度指数排名—豪华轿车细分市场 (基于1,000分制)



### J.D. Power 评级图例

- 最佳
- 优秀
- 一般
- 其他

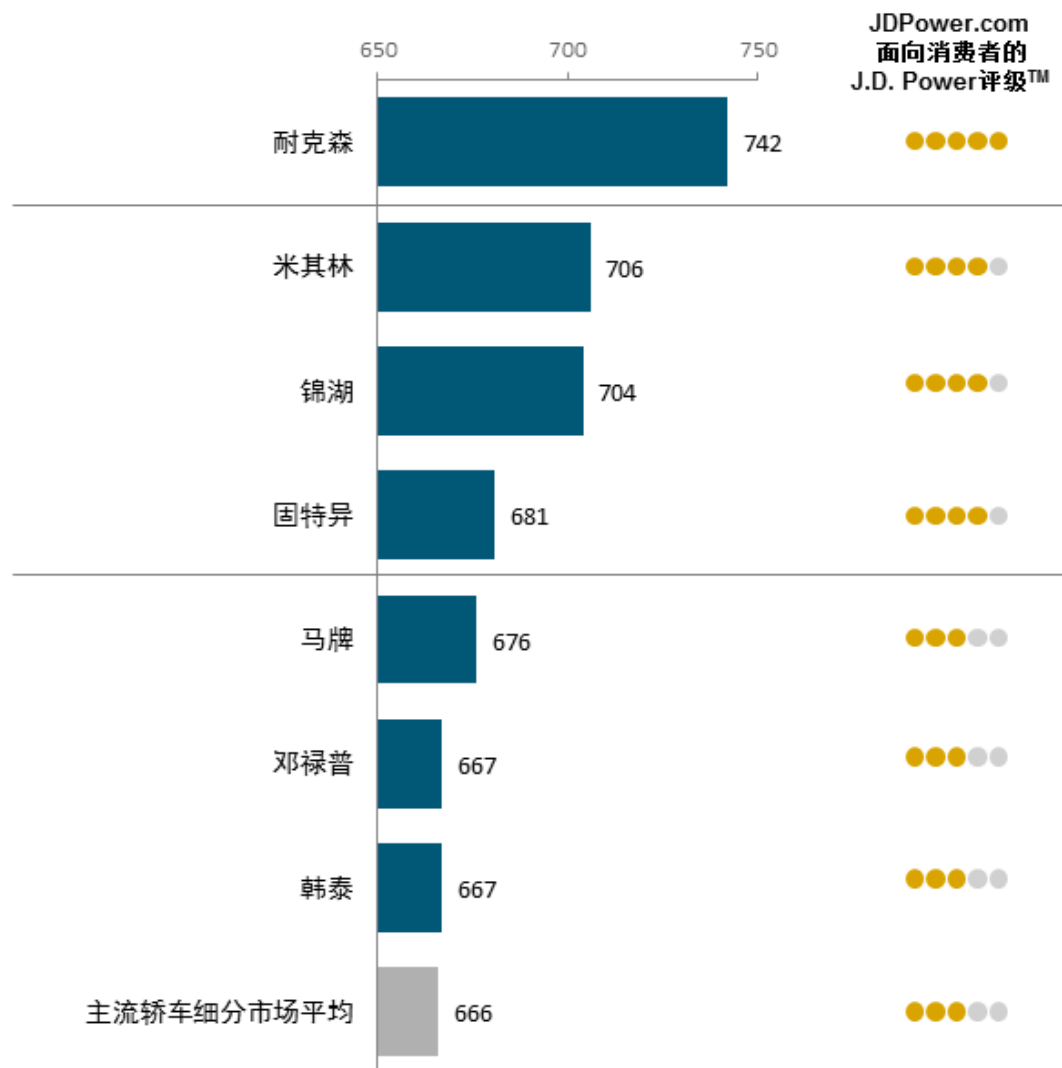
资料来源: J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

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J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)。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 2016年 中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

## 客户满意度指数排名—主流轿车细分市场

(基于1,000分制)



### J.D. Power 评级图例

- 最佳
- 优秀
- 一般
- 其他

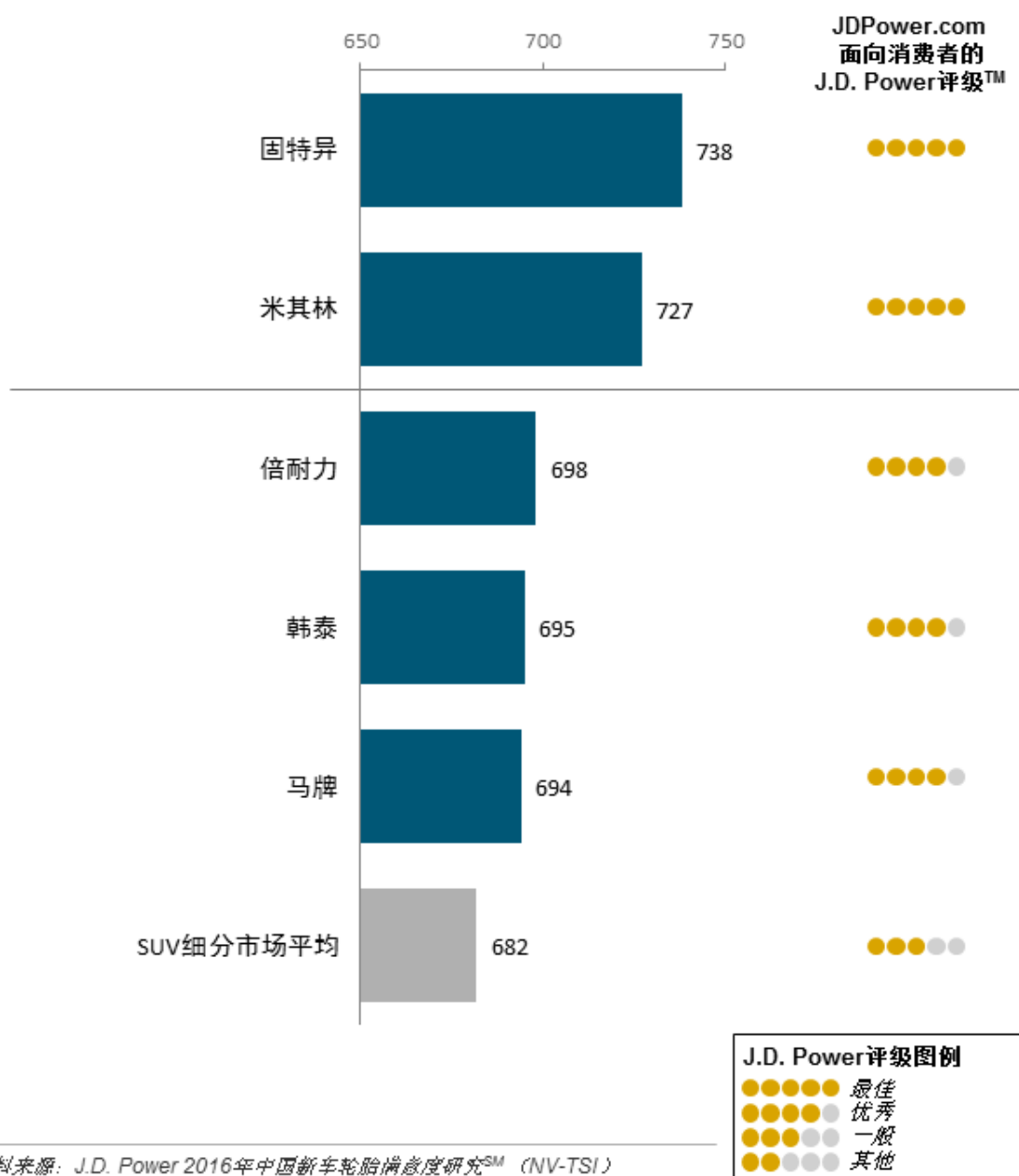
资料来源: J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

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J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)。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 2016年 中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

## 客户满意度指数排名—SUV细分市场

(基于1,000分制)



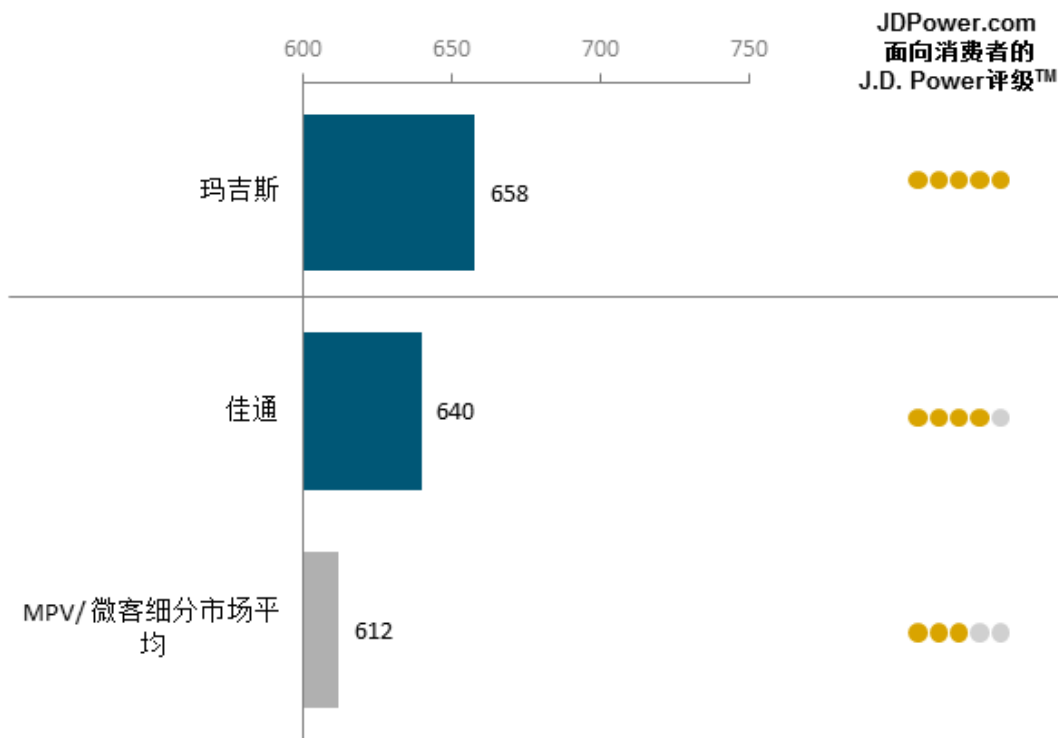
资料来源: J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

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J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)。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 2016年 中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

## 客户满意度指数排名—MPV/ 微客细分市场

(基于1,000分制)



### J.D. Power 评级图例

- 最佳
- 优秀
- 一般
- 其他

资料来源: J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)

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J.D. Power 2016年中国新车轮胎满意度研究<sup>SM</sup> (NV-TSI)。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。