

J.D. Power 报告:

**高满意度经销商每年可为汽车金融机构增加 600 万元的业务
丰田汽车金融和上海汽车集团财务公司在各自领域分别名列第一**

2016年5月26日, 上海 – 据 J.D. Power 公司今天发布的 2016 年中国汽车金融满意度研究SM (DFS) 显示, 提升经销商满意度可以为金融服务机构带来额外价值, 金融服务机构每年可从每个经销商最高获得超过 600 万人民币的额外业务量。

中国经销商汽车金融满意度研究已经进入第三个年头, 该项研究从两个领域 (零售信贷和库存融资) 评测经销商对于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为: “申请及审批流程”、“产品的提供与选择”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为: “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”。

满意度水平对经销商盈利和金融服务机构的业务量有着重要的作用。我们的研究发现, 对于获得高满意度的金融服务机构, 有 51% 的经销店表示肯定会在未来 12 个月里增加与他们合作的份额。而对于低满意度的金融服务机构, 增加合作的比例仅有 27%。两者间 24% 的差距意味着最高可达 600 万人民币的贷款业务量的差额。

1

J.D. Power 亚太公司中国区汽车金融研究高级经理杨绪表示: “经销商更加愿意与获得高满意度的金融服务机构合作。但是我们发现不同机构之间的满意度得分存在较大的差异。国内汽车金融市场的发展越来越趋近成熟, 在运营效率等方面已经接近了发达国家的水平, 这也同时意味着市场竞争的加剧。金融服务机构除了要了解经销商面临的挑战、提供相应的服务之外, 更要了解提升满意度的关键驱动因素, 完成关键业绩指标, 才能在竞争中脱颖而出。”

主要发现

- **经销商对金融服务机构的满意度 2015 年显著下降。2016 年得到改善。**零售信贷领域的总体满意度得分从去年的 794 分上升到 809 分, 库存融资领域的总体满意度得分从去年的 804 分上升到 817 分。从各个金融机构得分角度来看, 纳入零售信贷领域评级的十八家金融机构中, 只有两家满意度得分相比去年下降; 而纳入库存融资评级的十九家中, 有五家得分下降。
- **零售信贷领域, 营运效率成为汽车金融机构的核心竞争力:** 申请及审批流程因子所占的权重上升了 5%, 达到了 38%, 逐步接近美国成熟市场水平(美国该因子权重为 42%)。62% 的经销商表示汽车金融公司能在资料齐全后两天内放款 (2015 年为 49%), 已经越来越接近美国市场整体平均水平 (84%)。但银行和信用卡的放款效率与金融公司的差距依然较大, 两天内能放款的比例仅为 38% 和 44%。

¹ 估值根据每个经销商每年平均新车销量、贷款渗透率、新车平均价格计算得出。数据来源: J.D. Power 2016 年中国经销商满意度研究SM; J.D. Power 2015 年中国汽车销售满意度研究SM

- **在零售信贷领域**，金融公司的整体满意度得分最高（826分），信用卡和银行分别为788分和783分。**在库存融资领域**，金融公司整体满意度得分为826分，银行则为810分。
- **库存融资领域：从整体市场看**，豪华品牌库存库融资满意度普遍下降，而主流品牌则整体上升；**从金融公司维度分析**：中资汽车金融公司库存融资满意度相比去年略有下降，而合资汽车金融公司满意度得分提升最快。
- **不同金融机构各有短板，并且显示出明显的区域差异**：在零售信贷领域，汽车金融公司与商业银行在东部地区得分差异较小（26分），而在西部地区却出现了102分的差距；库存融资领域也出现了类似现象，在一线城市金融公司略高于银行（5分），在二三线城市金融公司远高于银行（二线：20分；三线：18分），而在四线城市，银行又远高于金融公司（41分）。

2016年中国汽车金融满意度研究（DFS）是基于2,061个经销商的反馈，涵盖了48个汽车品牌。研究的数据收集工作于2016年1月至4月在78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
美国密歇根州特洛伊
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 www.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。

###

(第 2 页，共 2 页)
注意：后附三张图表

J.D. Power

2016年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)

零售信贷- (金融公司和银行)

(基于1,000分制)

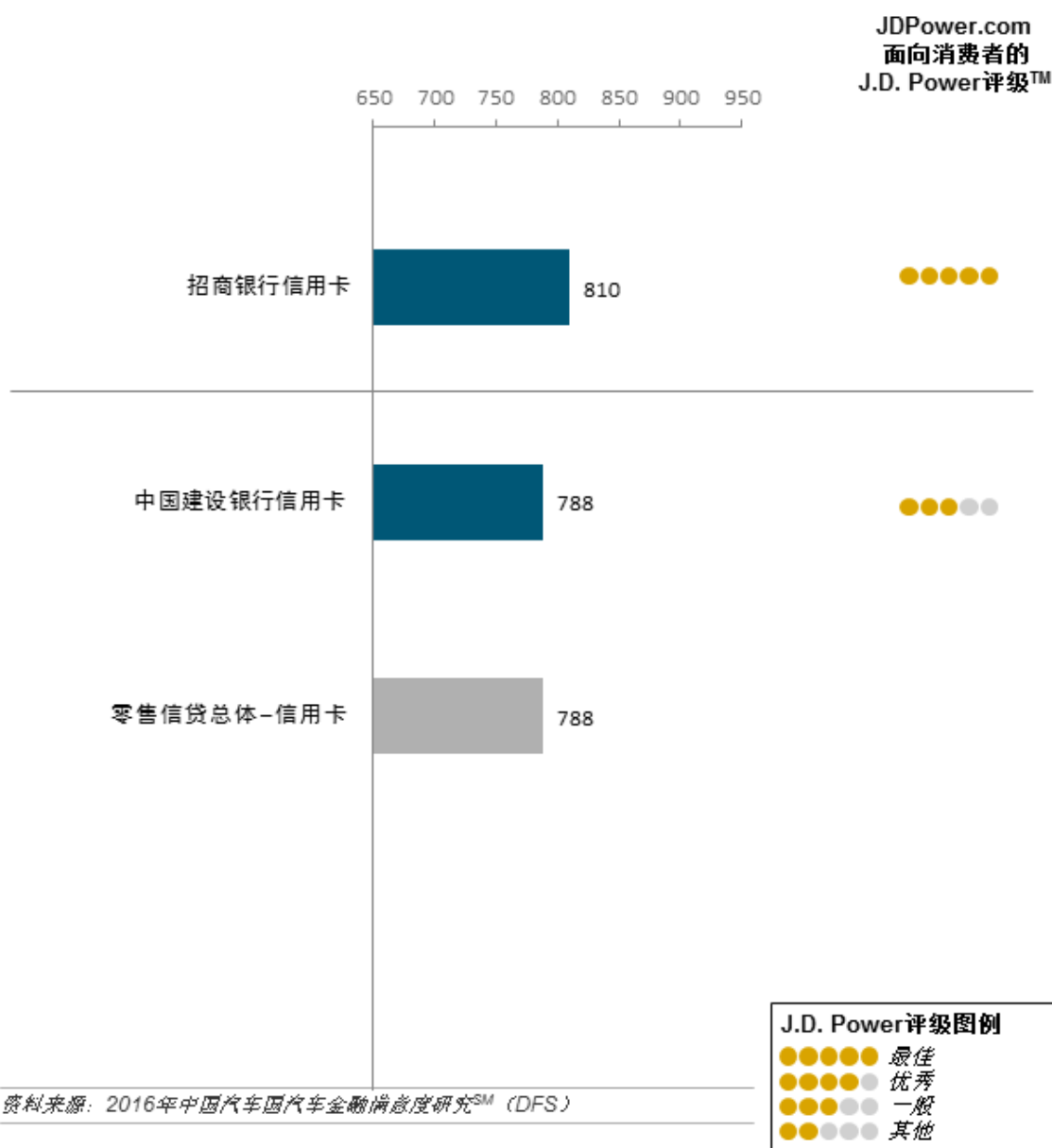


从新闻稿中摘录的图表必须附带声明, 以标明J.D. Power是发布者, 并标明资料来源于J.D. Power 2016年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)。未经J.D. Power事先书面明示同意, 任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2016年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)

零售信贷- (信用卡)

(基于1,000分制)



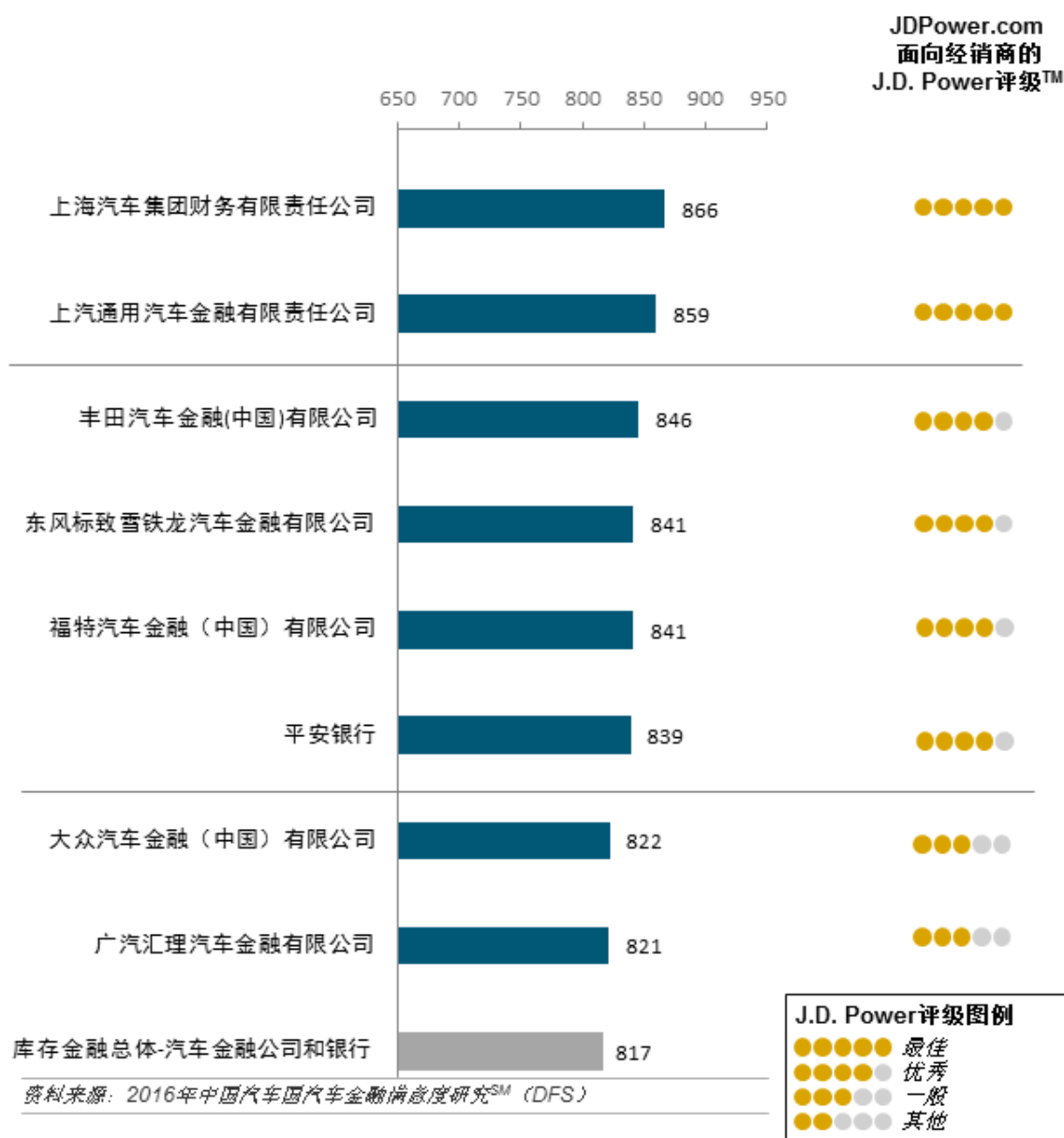
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明, 以标明J.D. Power是发布者, 并标明资料来源于J.D. Power 2016年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)。未经J.D. Power事先书面明示同意, 任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power

2016年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)

库存融资

(基于1,000分制)



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年中国汽车国汽车金融满意度研究SM (DFS)。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。