

J.D. Power 研究：汽车金融对消费者的汽车品牌选择和忠诚度至关重要

丰田汽车金融（雷克萨斯品牌）和奇瑞徽银汽车金融分别在豪华车细分市场和非豪华车细分市场中排名第一

2018年7月5日，上海 — 根据 [J.D. Power（君迪）](#) 日前发布的 **2018 中国消费者汽车金融销售满意度研究（CFS）**，虽然汽车金融不是购买汽车的决定性因素，但约三分之一的受访消费者会由于经销商没有明确提供汽车金融的相关信息而拒绝购买某个品牌。

J.D. Power 今年首次在中国开展消费者汽车金融销售满意度研究，该研究旨在评测消费者对于汽车金融服务机构的满意度。今年的研究显示：汽车金融能帮助增加品牌粘性，再次购买相同品牌的消费者中，有 30% 是因为金融贷款方案有吸引力；绝大多数汽车金融消费者（95%）打算再次使用汽车金融来购买下一辆汽车。

J.D. Power 副总裁兼亚太区总经理乔杰（Jacob George）指出：“虽然汽车金融在中国汽车零售市场渗透率低于美国和其他成熟市场，但汽车金融对于消费者的购买决策影响越来越大。中国市场格局变化很快，对于汽车厂商来说，改善汽车金融服务将有助于他们在竞争激烈的市场中形成差异化，并提升客户满意度和经营业绩。”

经过数年发展，汽车金融在中国汽车零售市场仍处于起步阶段。研究发现，根据消费者反馈的中国汽车金融渗透率目前仍低于 30%；相比之下美国市场的该比例已超过 80%。但汽车金融在中国市场有望持续增长。通过贷款买车的中国消费者中，超过三分之一（38%）明确表示在没有相关汽车金融服务的情况下会推迟购买，另有 10% 的消费者则根本不会再考虑购买汽车。

研究还发现，经销商销售人员对消费者是否通过贷款买车起关键作用。四成受访消费者表示他们是从经销商销售人员那里获得关于汽车金融的相关信息，其中 19% 认为销售人员对他们选用汽车金融“最有帮助”。

其他相关发现：

- **消费者偏好面对面服务：** 尽管数字化带来了效率和便利，但在汽车金融的办理流程中消费者更喜欢与人交流。研究显示，完成申请流程时，接受销售顾问或金融服务专员帮助的消费者的满意度最高（811 分，以 1000 分制衡量），优于金融服务机构 APP（785 分）、官方网站（779 分）和官方微信（767 分）的表现。但在签署贷款/租赁合同时，消费者更偏好远程签署数字合同。

- **消费者希望追踪审批：**如果消费者在金融服务的审批过程中能知晓其贷款/租赁审批进度和合同条款，他们的满意度将大幅提高，知情消费者的总体满意度（796 分）高于不知情消费者（745 分）。

关于该项研究

J.D. Power 2018 中国消费者汽车金融销售满意度研究（CFS）今年首次发布，旨在衡量消费者对汽车金融服务机构（汽车金融公司/ 银行/ 互联网金融）的满意度，研究结果有助于汽车金融服务机构了解金融贷款早期阶段（如经销店内初始接洽，签订合同和首次还款前服务）的服务体验带给消费者的满意度水平。这项研究基于全国 71 个城市 9204 名新车车主的反馈和评价，数据收集工作于 2018 年 3 月至 4 月期间进行。

了解更多详细内容和购买完整版 2018 中国消费者汽车金融销售满意度研究（CFS）报告和数

据，请联系： 苗卉 +86-10- 8647 1137/ pallas.miao@jdpa.com 或垂询 china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power

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，亚太区总部位于中国上海，并在北京、东京、新加坡和曼谷设有办事处。J.D. Power 是总部位于伦敦的全球性投资公司和私募股权基金 XIO 集团旗下公司，集团四位创始人为：Athene Li、Joseph Pacini、Murphy Qiao 和 Carsten Geyer。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](#)。

媒体联系： 庄清湄; +86 21 8026 5719; shana.zhuang@jdpa.com

###

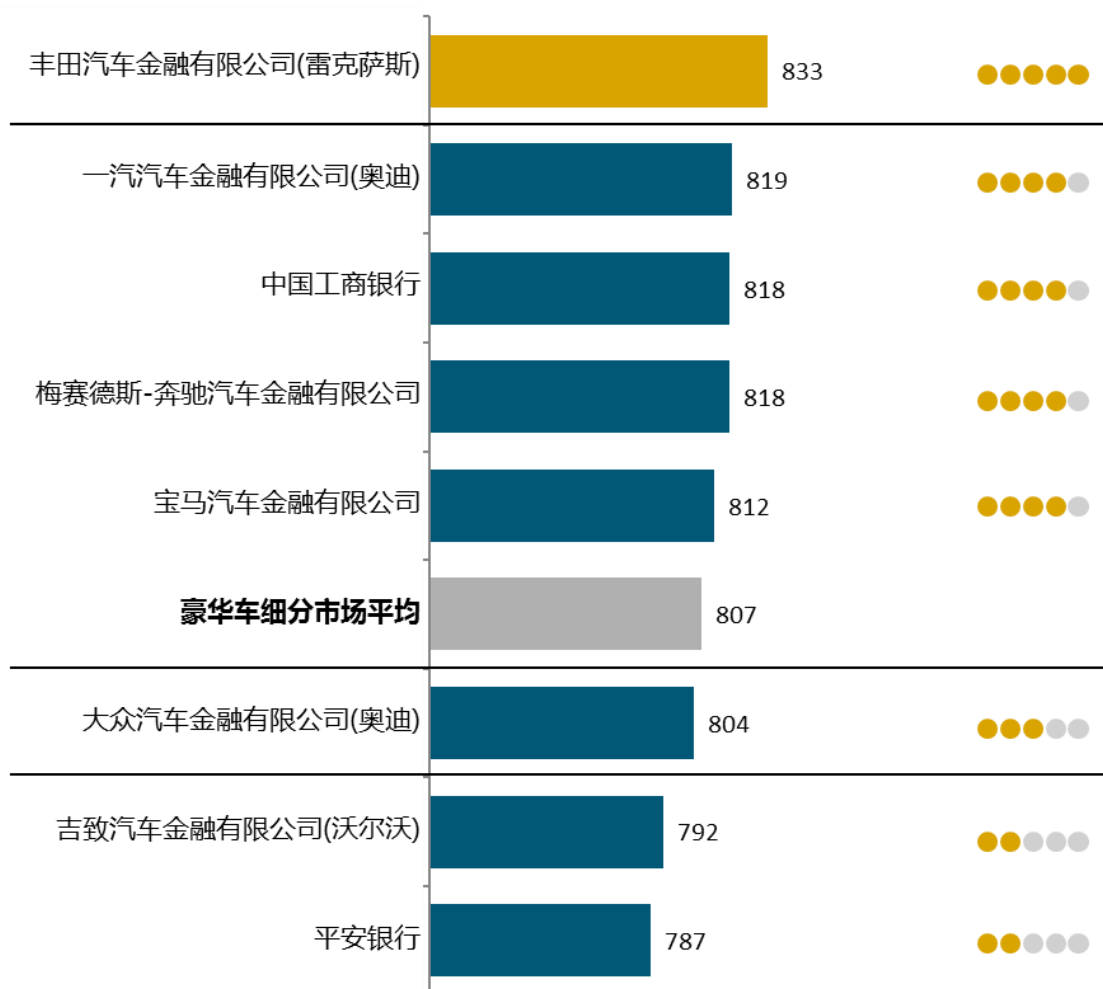
注：后附两张排名图表

J.D. Power 2018中国消费者汽车金融销售满意度研究SM (CFS)

豪华车细分市场

(基于1,000分制)

J.D. Power
五星评级TM



注：本研究涵盖中国银行、中信银行、福特汽车金融有限公司(林肯)、东风日产汽车金融有限公司(英菲尼迪)、招商银行、中国农业银行、中国建设银行、上汽通用汽车金融有限责任公司(凯迪拉克)，但它们因小样本而未进入排名。

资料来源: 2018中国消费者汽车金融销售满意度研究 (CFS)

J.D. Power评级图例

★★★★★ 最佳
★★★★☆ 优秀
★★★★☆ 一般
★★★☆☆ 其他

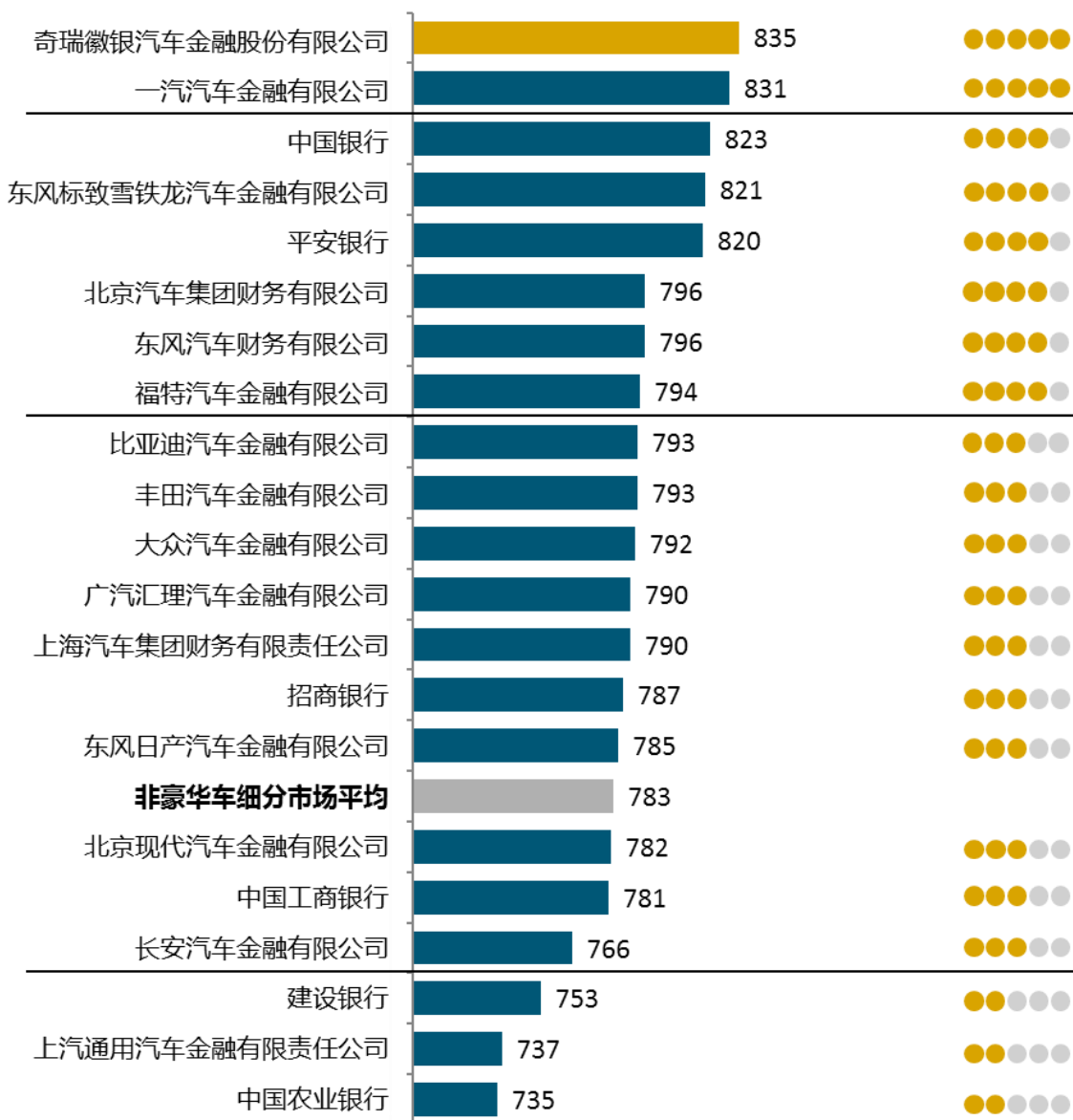
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2018中国消费者汽车金融销售满意度研究SM (CFS)。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power

2018中国消费者汽车金融销售满意度研究SM (CFS)

非豪华车细分市场 (基于1,000分制)

J.D. Power
五星评级TM



注：本研究涵盖中信银行、优信金融、易鑫金融、吉致汽车金融有限公司、长城滨银汽车金融有限公司和菲亚特克莱斯勒汽车金融有限责任公司，但它们因小样本而未进入排名。

资料来源：2018中国消费者汽车金融销售满意度研究（CFS）

J.D. Power评级图例



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 2018中国消费者汽车金融销售满意度研究SM (CFS)。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。