

J.D. Power 2018 售后服务研究：中国车主亟盼数字化体验“落地”

奥迪、长安福特分列汽车售后服务满意度研究豪华车和主流车细分市场第一

2018 年 7 月 31 日，北京 — 今天发布的 [J.D. Power（君迪）2018 中国汽车售后服务满意度研究SM（CSI）](#) 显示，虽然汽车经销商已努力尝试通过数字化服务来提升客户满意度以留住客户，但是它们在提供积极、友好的数字化体验方面还存在不足。

研究发现，服务顾问利用平板电脑提供售后服务的车主满意度，比服务顾问未使用平板电脑的车主满意度高出 45 分。平板电脑的用途包括：记录车主个人信息、查看车辆保养/维修记录、列出问题的具体细节以及获得费用估价等。

不仅如此，通过移动应用软件提示得知车辆保养/维修进度的车主，比那些通过经销商/服务顾问电话得知进度以及亲自等待保养/维修完成的车主对服务顾问的满意度更高。

J.D. Power 副总裁兼亚太区总经理乔杰（Jacob George）表示：“毋庸置疑，今天这个时代，数字化在决定消费者体验和满意度方面的作用日益显著。数字化体验，不再只是‘加分项’，而是‘必需项’。经销商需要通过多种数字化渠道和触点更好地与客户互动。”

尽管如此，经销商在提供友好数字化客户体验方面还存在不足。该研究显示，40%受访者在用微信/应用软件预约时遇到了问题，包括预约的条件不易达成（14%）、网站/应用软件不易使用（14%）和预约不到想要的时间（13%）。

“仅仅采用数字化技术不等于真正利用它们来改善消费者体验以及满足消费者期待。这也解释了为何迄今为止，虽然数字化体验的满意度相对较高，但只有很小一部分中国车主愿意尝试利用数字化渠道从经销商处寻求保养/维修服务。”乔杰认为。根据今年的研究结果，只有 13% 受访车主通过数字化渠道（包含主机厂和经销商网站、微信/应用软件和电子商务平台）预约车辆保养/维修，而大多数车主（59%）仍然选择电话预约。

该研究的其他关键发现：

- **行业总体汽车售后服务满意度微增长。**今年的行业总体得分（710 分）仅比去年高 2 分。豪华车细分市场的提升幅度（+4 分）略高于主流车细分市场（+1 分）。自主品牌（688 分）与去年持平。
- **授权经销商还在不断流失客户和收益。**最近一次去非授权服务站的车主中，有 61% 依然处于保修期，而这个比例在去年是 54%。不仅如此，车主在授权经销商处支出的保养/维修费用从 2017 年的 2,450 元降至 2018 年的 1,956 元。
- **非授权服务站的客户满意度在提升。**非授权服务站的便利、快捷、实惠以及不断提升的服务品质，正在逐步赢得消费者信任。与 2017 年相比，车主对街边非连锁快修快保服务站、汽车美容装潢店和零配件/轮胎零售服务店的满意度分别比上年提高 0.67 分、0.36 分和 0.28 分（以 10 分计）。

2018 汽车售后服务满意度排名

奥迪（774 分）在豪华车品牌中名列汽车售后服务满意度第一，保时捷（767 分）和凯迪拉克（759 分）分列第二和第三。

长安福特（737 分）摘取主流车细分市场售后服务满意度第一，其次是大众（735 分）和北京现代（730 分）。排名前十的主流车细分市场中有三个自主品牌，分别是荣威（720 分）、吉利（719 分）和北汽绅宝（715 分）。

关于该研究

J.D. Power 中国汽车售后服务满意度研究SM（CSI）已经进入第 18 个年头。这项研究评测的是拥车期为 12 至 48 个月的车主对于授权经销商服务部门维修或保养服务的满意度。这个拥车时间段通常是车辆保修期的重要组成部分。这项研究通过五个衡量因子确定总体售后服务满意度，五个因子包括“服务启动”（21%）、“服务顾问”（19%）、“服务质量”（22%）、“经销商设施”（20%）和“服务后交车”（18%）。汽车售后服务满意度得分采用 1,000 分制。

该研究共调查了购车时间在 2013 年 11 月至 2017 年 5 月间的 46,430 位新车车主，测评 61 个乘用车品牌。数据收集工作于 2017 年 11 月至 2018 年 5 月间在中国 67 个主要城市进行。

了解 J.D. Power 2018 中国汽车售后服务满意度研究（CSI）详细内容及购买完整版报告，请联系：
张华 +86 21 8026 5805 / michael.zhang@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：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](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/about-us/press-release-info。

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

###

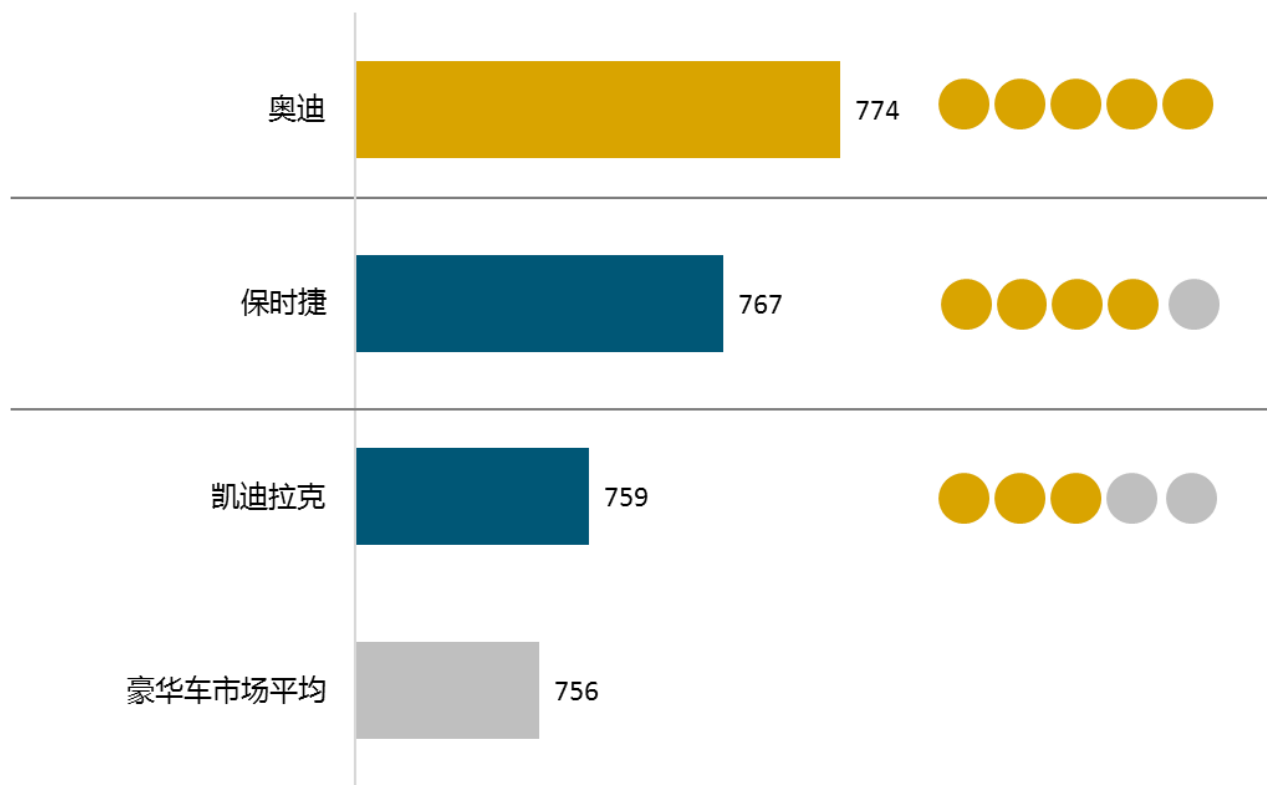
注：后附两张排名图表

J.D. Power 2018中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

豪华车细分市场

(基于1,000分制)

J.D. Power
五星评级™



注：上述排名仅体现细分市场平均及以上。

资料来源：J.D. Power 2018中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

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中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)。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。

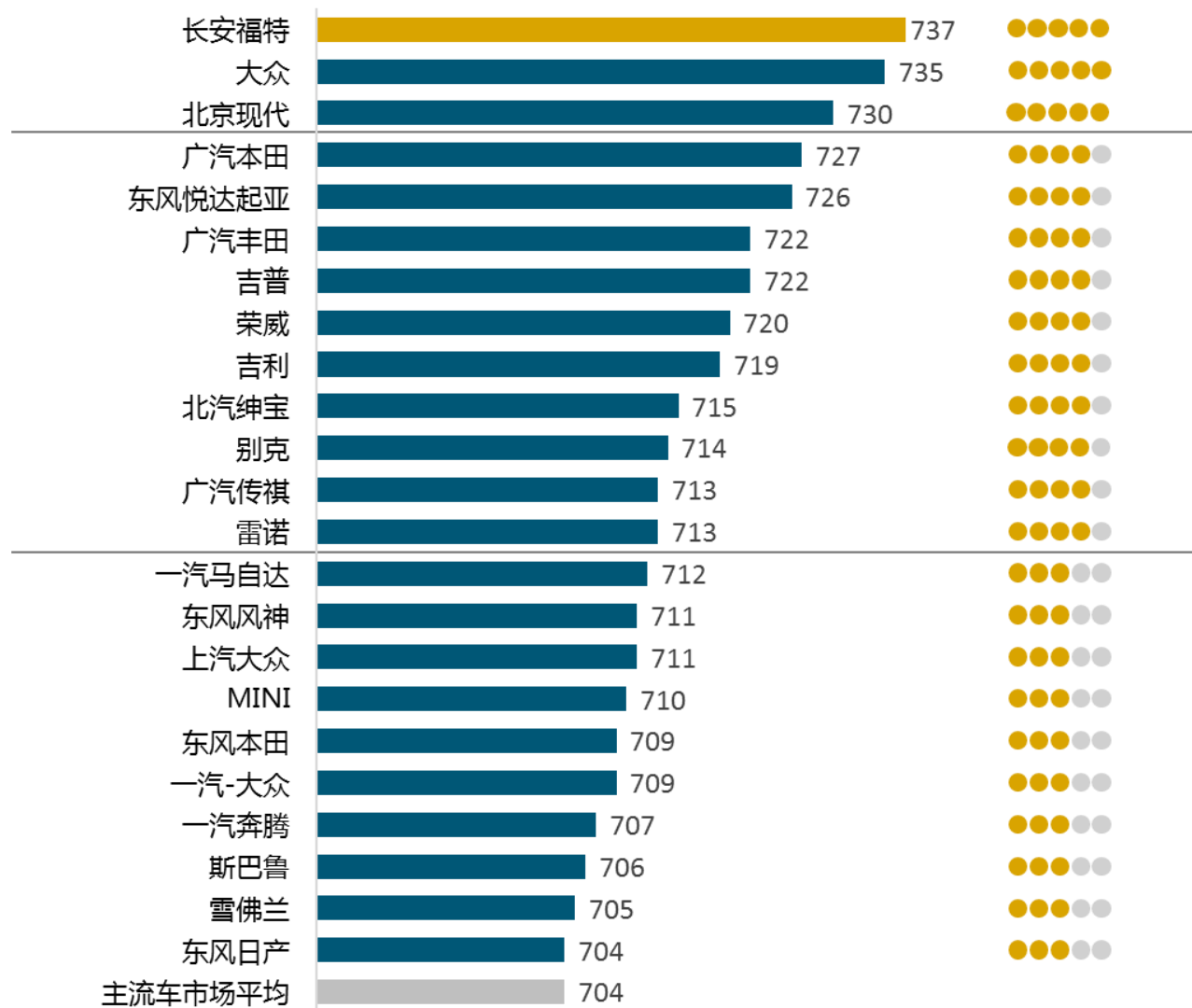
J.D. Power

2018中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

主流车细分市场

(基于1,000分制)

J.D. Power
五星评级TM



注：上述排名仅体现细分市场平均及以上。

资料来源：J.D. Power 2018中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

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中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)。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。