

J.D. Power 亚太区报告： 消息灵通的大马客户对客户服务具有更高要求

丰田是马来西亚大众汽车市场当中，经销商客服满意度最高的品牌

新加坡（2014年8月1日）：根据今日公布的J.D. Power亚太区2014年马来西亚售后服务满意度研究SM（CSI），马来西亚客户把汽车交给维修中心进行维修时的期望相比去年要来得高，但是授权维修中心今年的表现却低于顾客预期。

这个调查报告目前已经迈入第12个年头，评估拥车期在12个月到24个月的新车车主到授权维修中心进行维修时的整体满意度。这项调查在2014年首次只针对大众汽车市场进行评估。

这个报告评估经销商在5个项目：服务素质（38%）、车辆提取（20%）、服务指引（14%）、服务顾问（14%）和服务设备（14%）的售后服务表现，以评测客户满意度。在2014年，大众品牌的整体顾客满意度为754分，比2013年下降了3分（满分为1,000分）。

此调查鉴定了22项提高整体顾客满意度的服务标准。在2014年，客户认为良好的服务体验必须达到22项服务的其中19项；相对于2013年，当时客户认为只需达到22项服务的其中17项。授权维修中心平均在每次维修时执行了18.1项服务。

J.D. Power 亚太区马来西亚主任 Rajaswaran Tharmalingam 表示，“顾客相对去年拥有更高的期望，因此汽车维修中心必须努力达到，甚至超越这些期望，让顾客拥有满意的体验，这是至关重要的”。“品牌需要注重整个服务过程，包括协助顾客获得服务预约、提供最优秀的服务、最短的维修时间，以及友善和知识丰富的服务顾问，这些层面都会影响顾客的整体满意度。”

调查发现一些维修中心提供额外服务，例如在归还汽车前洗车，以及在完成维修后拨打电话跟进状况，都能提高客户满意度。目前只有14%的大众市场汽车品牌顾客表示他们这两项服务都有体验到，他们的平均满意度是797分，而没有体验到这两项服务的顾客，平均满意度只有729分。

主要调查结果

- 2014年大众市场品牌的整体顾客满意度为754分，比2013年下降了3分。马来西亚国产车在大众品牌市场的平均分数为744，比2013年下降了5分。
- 在22项服务标准当中，大众市场品牌在维修前提供维修表格，以及在维修前估价方面的分数，比起2013年取得双位数的百分比提升。
- 对经销商服务感到高度满意的大众市场品牌车主当中（服务满意度平均超过824分），53%的车主表示“一定会”在保修服务期满后，回到相同的经销商进行维修，比2013年的37%来得高。

调查排名

丰田(Toyota)的整体顾客满意度在大众市场品牌当中高居榜首，获得 777 分。该品牌在服务设备方面取得特别出色的表现。日产(Nissan)以 776 分屈居第二，五十铃 (Isuzu) 和马自达 (Mazda) 皆取得 775 分，一起排在第三。

2014 年马来西亚售后服务满意度研究采集了 2,610 名新车主的反馈，这些车主于 2012 年 2 月至 2013 年 5 月间购买汽车，并于 2013 年 8 月至 2014 年 5 月期间把汽车送到授权维修中心进行维修。此调查于 2014 年 2 月至 5 月间进行。

媒体联络人

Michelle Meng; J.D. Power Asia Pacific; Beijing, China; Phone 8610-6569-2704;
John Tews; J.D. Power; Troy, Michigan, USA; 001-248-680-6218; john.tews@jdpa.com

有关 J.D. Power Asia Pacific

J.D. Power Asia Pacific 在东京、新加坡、北京、上海以及曼谷设有办事处，进行客户满意度研究，并为汽车、资讯工艺与金融业提供咨询服务。这 5 间办事处将有关客户满意度的讯息传达给澳洲、中国、印度、印尼、日本、马来西亚、菲律宾、台湾、泰国和越南的消费者与企业。请浏览 japan.jdpower.com 以获取有关 J.D. Power Asia Pacific 与其产品的资讯。

有关 J.D. Power 与广告/宣传条例: www.jdpower.com/about-us/press-release-info

有关 McGraw Hill Financial: www.mhfi.com

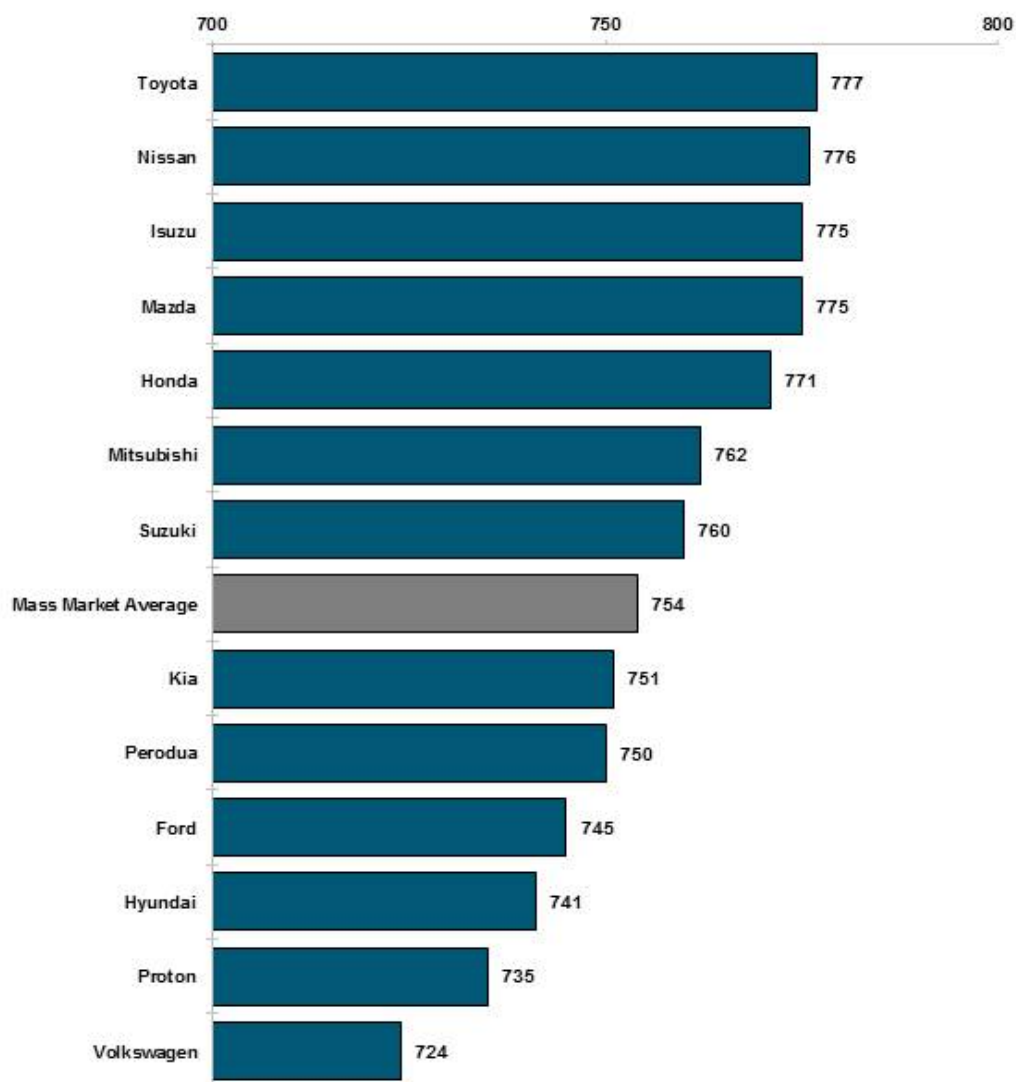
###

(Page 2 of 2)

注：附有两个图表

J.D. Power Asia Pacific 2014年马来西亚售后服务满意度研究SM

售后服务指数排名—大众市场品牌 (基于1,000分满分制)



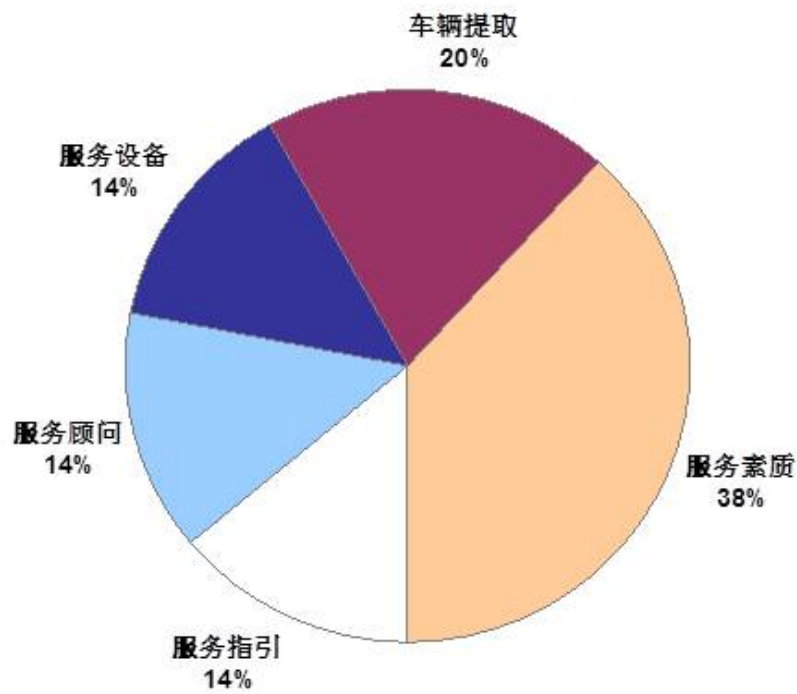
注：由于研究样本太少或不足而未被列入正式排名的品牌是 Chevrolet 与 Peugeot。

资料来源：J.D. Power Asia Pacific 2014年马来西亚售后服务满意度研究SM

媒体使用由此新闻稿摘录出来的图表时必须注明 J.D. Power Asia Pacific 为出版者及资料是来自这项研究。这项排名依照计分而定，不考虑是否具有统计上的显著差异。未经 J.D. Power Asia Pacific 事先书面许可，不可将此新闻稿内的资料或 J.D. Power Asia Pacific 的调查结果用于广告或其他宣传用途。

J.D. Power Asia Pacific 2014年马来西亚售后服务满意度研究SM

构成整体满意度的因素



资料来源: J.D. Power Asia Pacific 2014年马来西亚售后服务满意度研究SM

媒体使用由此新闻稿摘录出来的图表时必须注明J.D. Power Asia Pacific 为出版者及资料是来自这项研究。这项排名依照计分而定, 不考虑是否具有统计上的显著差异。未经J.D. Power Asia Pacific 事先书面许可, 不可将此新闻稿内的资料或J.D. Power Asia Pacific 的调查结果用于广告或其他宣传用途。