

Merkkien Merkki 2015

Autoilijoiden tyytyväisyys omaan merkkiinsä, sen tarjoamiin palveluihin ja sitoutuminen merkkiin



Johdanto

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää eri automerkkien omistajien tyytyväisyys omaan autoonsa sekä merkin palveluverkoston tarjoamiin palveluihin. Vastaajat ovat automerkkien yksityisomistajia. Yritysautoilla ajavat eivät sisälly tutkimuksen piiriin siksi, että heidän valintojaan ohjaavat yritysten sisäiset päätöksentekoa ohjaavat säännöt.

Koska tutkimuksessa vertaillaan automerkkien muodostamia brändejä, vastaajat kertovat kokemuksistaan autoistaan, joiden ikä on tutkimushetkellä ollut korkeintaan 9 vuotta. Arvioinnin kohteena ovat vastaajan oman automerkin tarjoamat palvelut (valtuutetut merkkijälleenmyyjät ja merkin huoltoverkosto).

Tutkimusaineisto on kerätty maaliskuun ja toukokuun välisenä aikana 2015. Aineistoa analysoidessa on vastaajat jaettu neljään ryväkseen vastaajan auton iän (1-5 v ja 6-10 v) ja sen perusteella, onko auto hankittu uutena vai käytettynä. Arviot on mitattu kaikissa näissä neljässä ryhmässä. Merkin kokonaisindeksi on näiden neljän ryhmän keskiarvo.

Arviot ja tyytyväisyys rakentuu toisistaan poikkeavilla tavoilla edellä mainituissa ryvöksissä. Lisäksi autoilijoiden odotuksissa on eroja sen perusteella, millaiseen segmenttiin automerkki kuuluu. Tässä tutkimuksessa vertailuryhmät ovat premium-merkit, volyymimerkit, haastajamerkit ja muut. Arviot autosta, palveluista, sitoutumisesta ja verkoston palvelulaadusta on mitattu segmentteittäin.

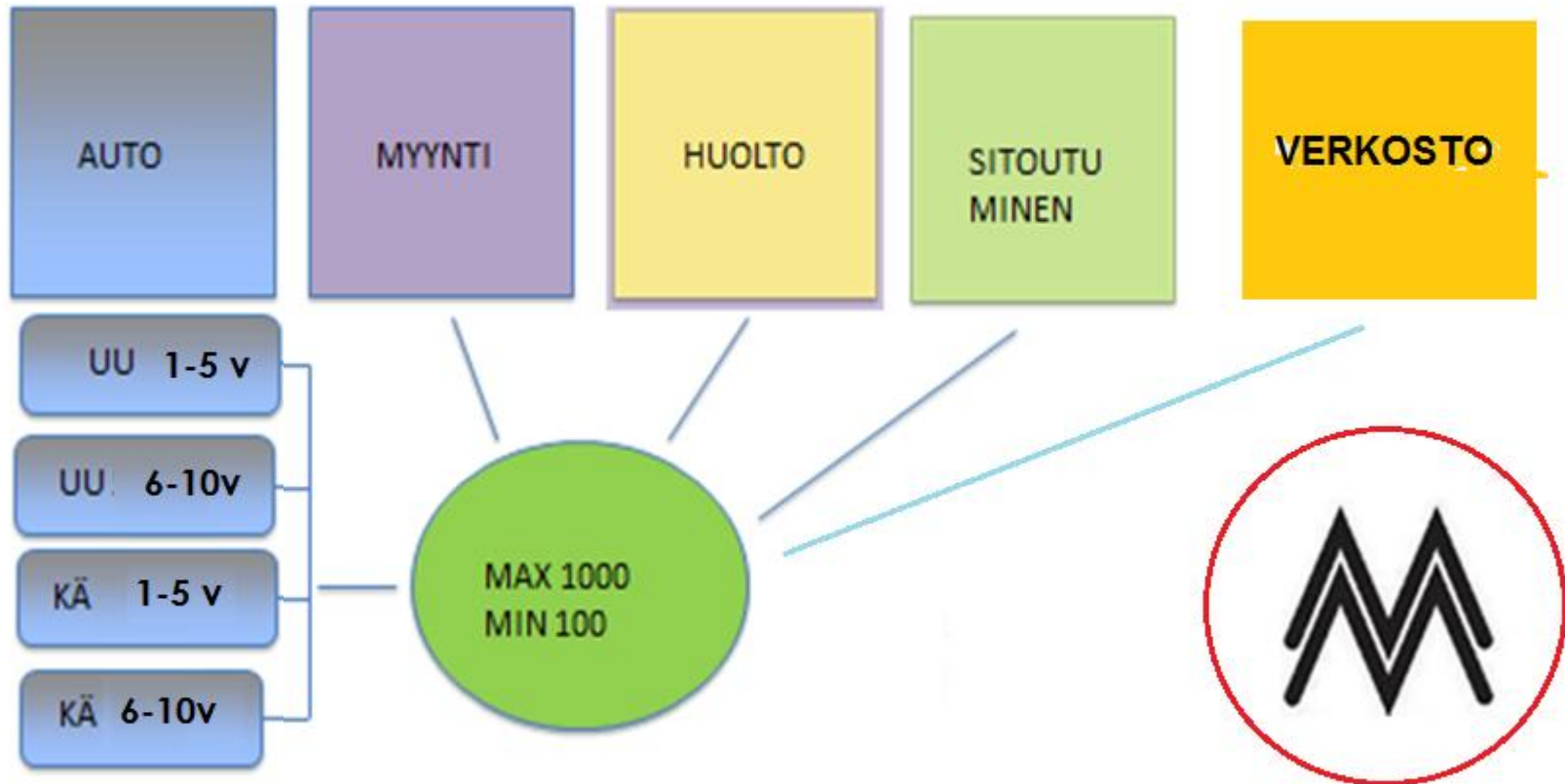
Merkkien Merkki-indeksi tiivistää autoilijoiden arviot sekä auton että palveluiden osalta siten, että merkkejä on mahdollisuus verrata keskenään. Vastaajat käyttivät arviointiasteikkoa, joka oli 7-portainen (1= ala-arvoinen – 7 erinomainen, loistava). Kysymyksistä laskettiin keskiarvot ja hajontaluvut jokaisessa vastaajaryväksessä. Sen jälkeen asteikko muunnettiin helpommin hahmotettavaan 1000-piste-skaalaan, jota yleisesti käytetään kansainvälisissä autoteollisuuden tyytyväisyysmittauksissa.

Teoreettinen 1000 indeksipisteen maksimi tarkoittaa sitä, että merkin kaikkien vastaajien olisi tullut antaa kysytylle asialle paras mahdollinen arvio eli pistemäärä 7.

Osa-alueet (auto, myyntipalvelut, huoltopalvelut, sitoutuminen ja verkoston laatu) yhdistävä merkin kokonaisindeksi on saatu painottamalla. Auto (26 arviointikohdetta) ja siihen läheisesti liittyvä sitoutuminen merkkiin (4 arviointikohdetta) muodostavat 51 % kokonaisindeksistä. Toisen puolen muodostavat eli 49 % muodostavat myyntipalvelut (31 arviointikohdetta), huoltopalvelut (25 arviointikohdetta) ja palveluverkoston laatutaso ja verkoston kattavuus (3 arviointikohdetta).

Vastaajamäärää (N= 9599) on autoilijakuntaa kokonaisuutena tarkasteltaessa painotettu vastaamaan yksityisautoilijoiden merkkikannan rakennetta autokannassa 1-10 vuotta.

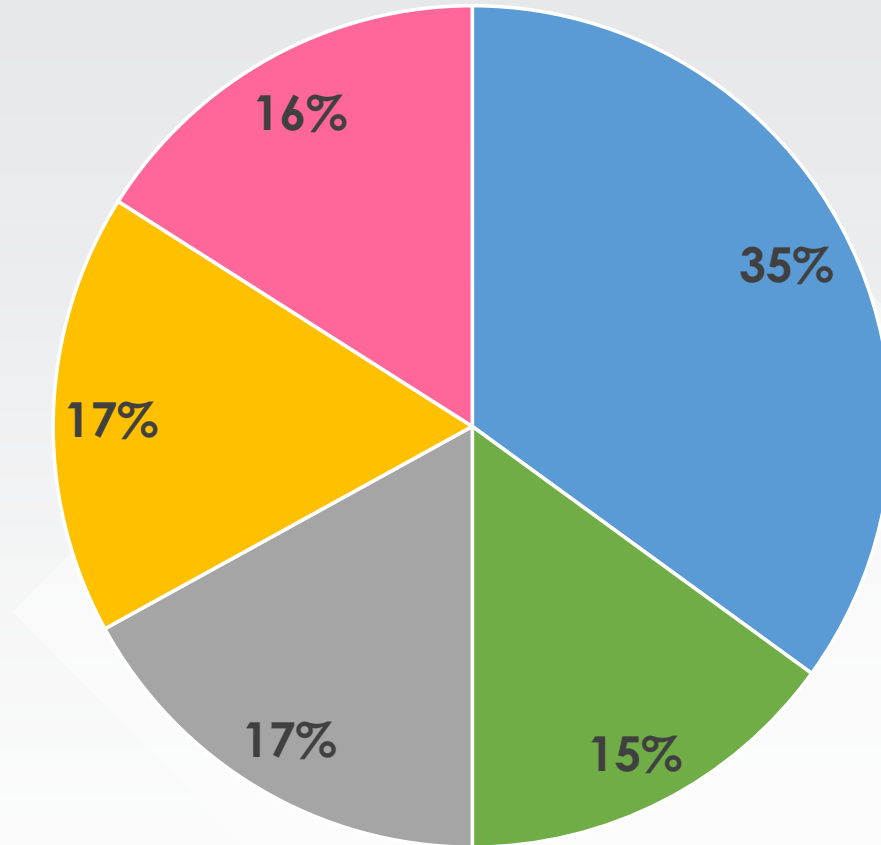
Merkin kokonaisindeksi



Merkkien Merkki 2015

osa-alueiden painotus
kokonaistuloksessa

- Auto
- Sitoutuminen
- Huoltopalvelut
- Myyntipalvelut
- Verkosto

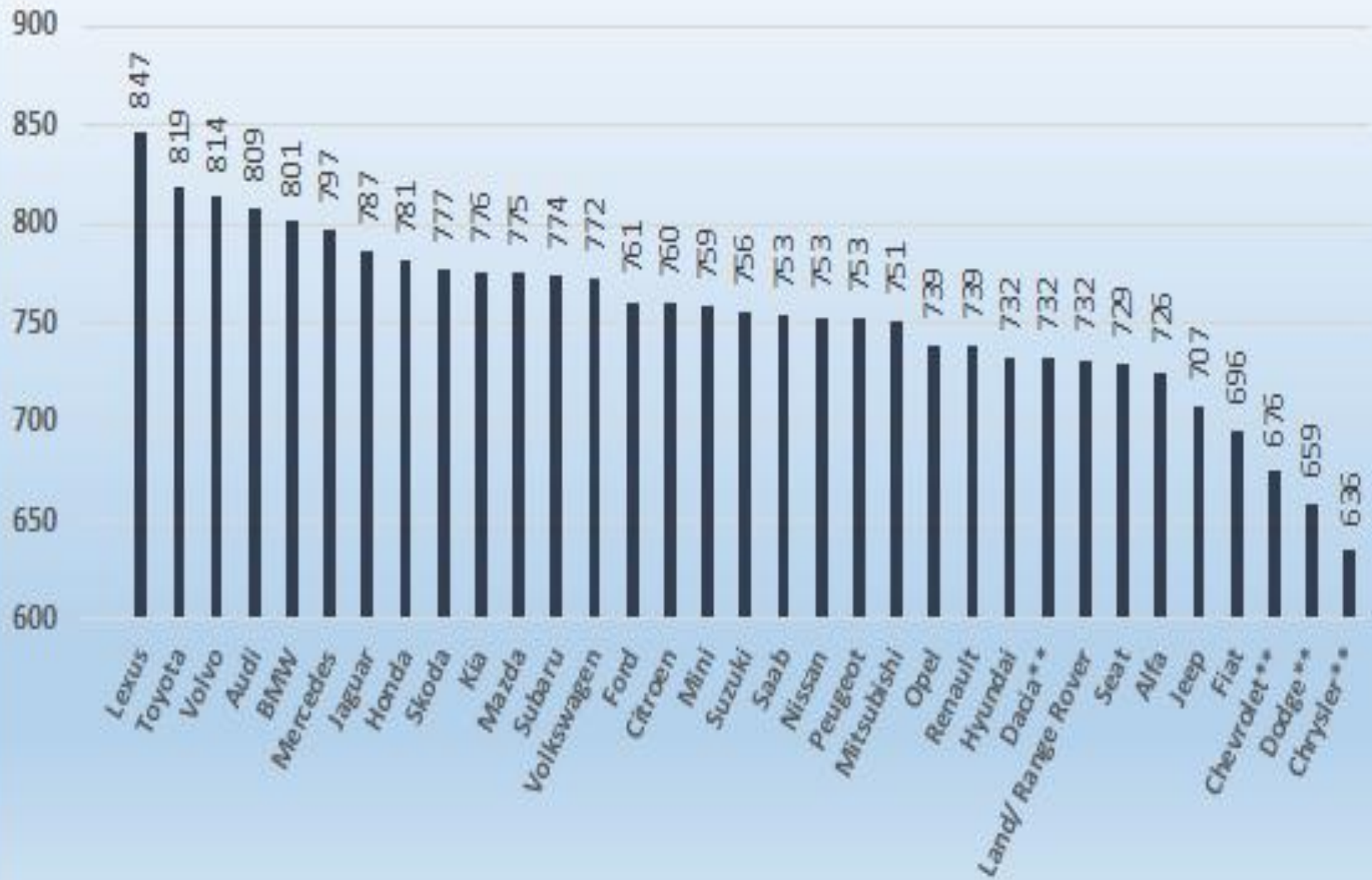


Autojen vertailuryhmät

Premium-merkit	Volyymimerkit	Haastajat	Muut
Lexus	Toyota	Honda	Citroen
Audi	Volkswagen	Saab	Peugeot
Jaguar	Ford	Mini	Seat
BMW	Skoda	Mazda	Suzuki
Volvo	Kia	Hyundai	Renault
Mercedes-Bentz	Nissan	Mitsubishi	Dacia**
Alfa Romeo		Subaru	Chevrolet**
Land Rover / Range Rover		Opel	Fiat
Jeep			Dodge**
			Chrysler**

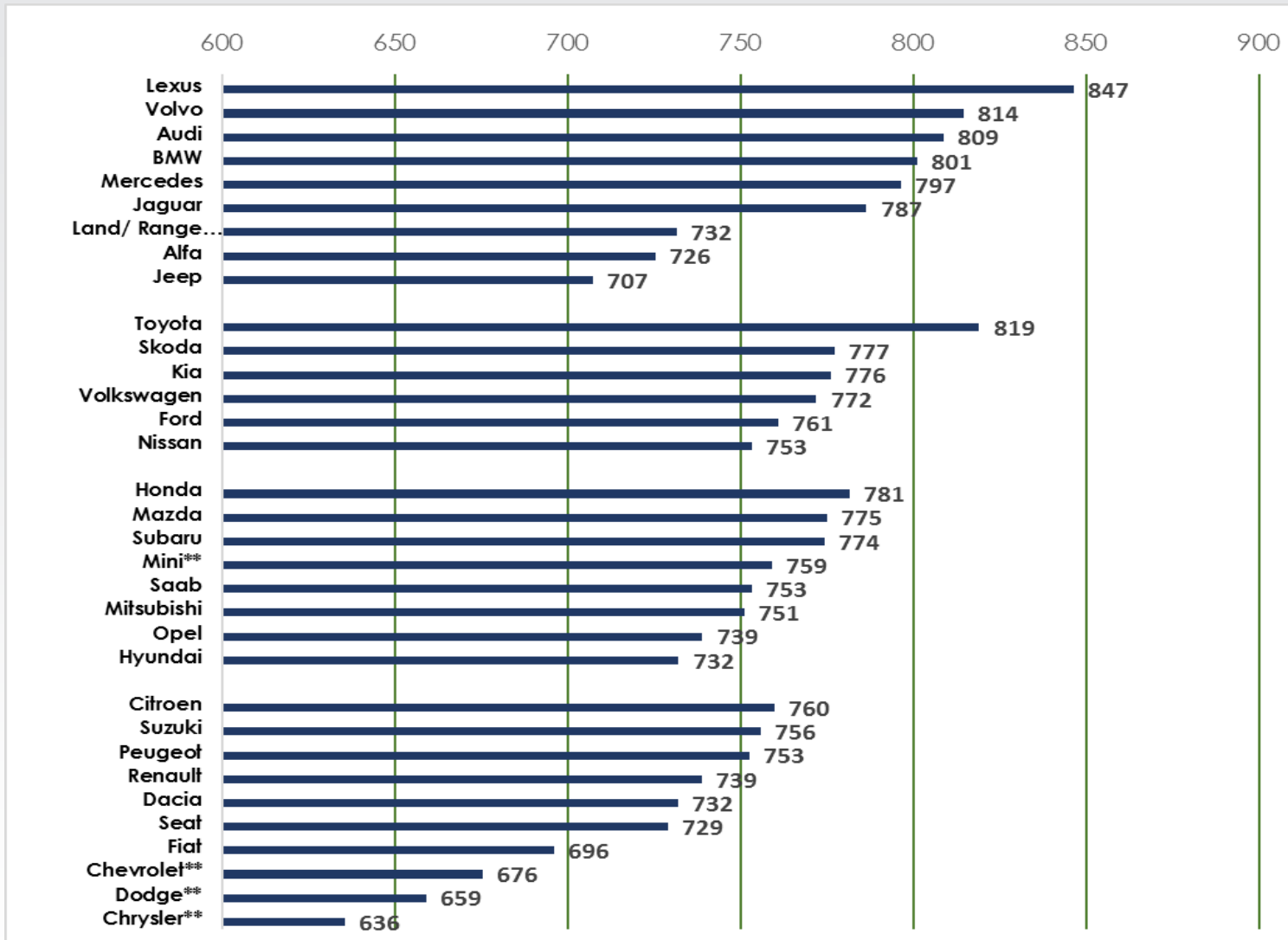
** Merkin vastaajakunta jossakin vastaajaryväksessä ei yllä merkkien vastaajakunnan määrätavoitteen

MERKKIEN MERKKI 2015



Merkkien Merkki 2015

Kokonaistulos merkkienvertailuryhmissä



Merkkien keskiarvo	749
Premium-merkit	782
Volyymimerkit	776
Haastajamerkit	758
Muut merkit	713

**) Vastajia vähän eräissä merkin sisäisissä vertailuryhmissä

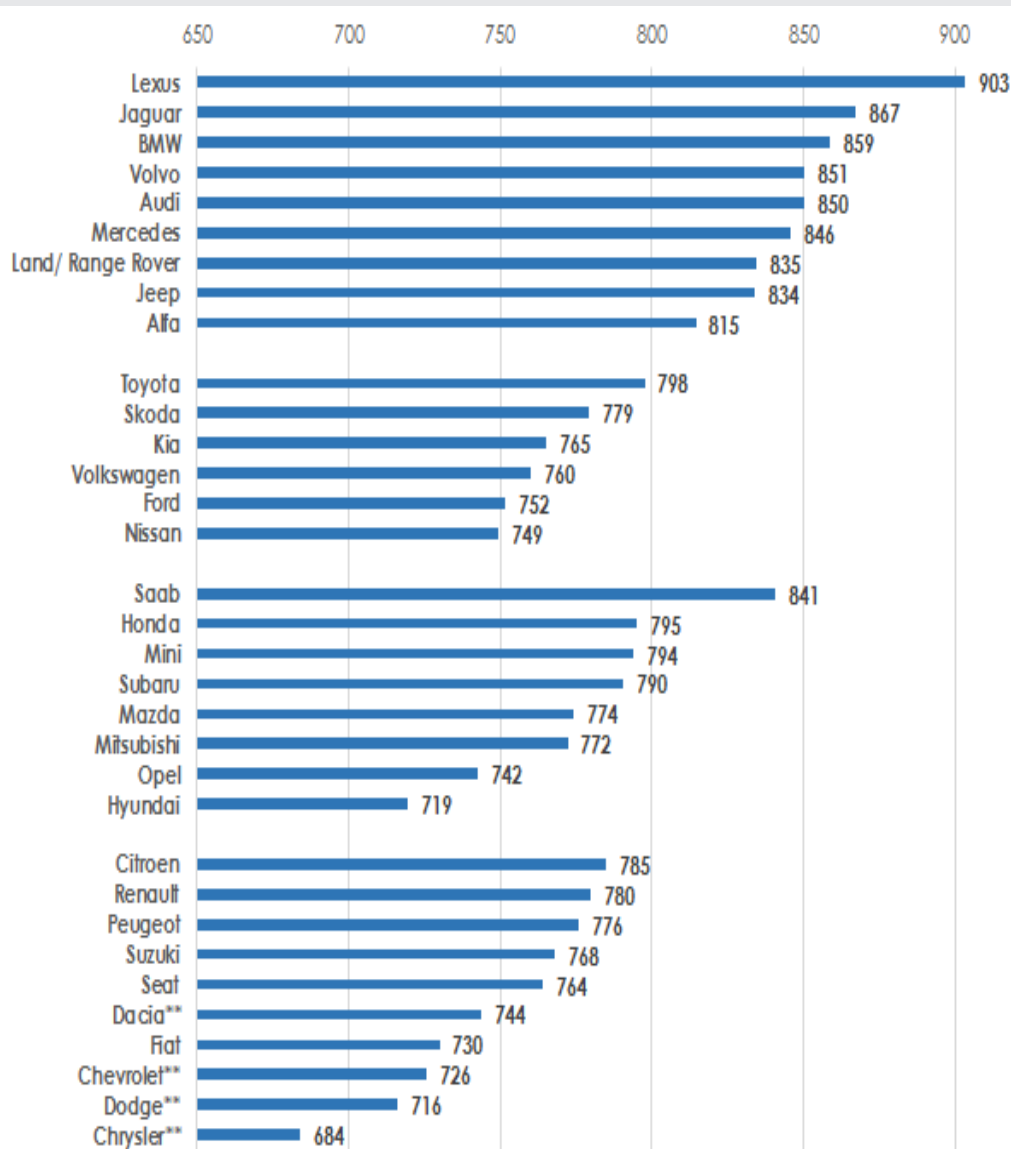
MERKKIEN MERKKI KOKONAISTULOS AUTOJEN IKÄRYHMITTÄIN

	1-5 v	6-10v	Ero		1-5 v	6-10v	Ero
Lexus	856	841	15	Honda	809	779	31
Audi	832	803	29	Saab	795	759	37
Jaguar	823	771	52	Mini	782	755	28
BMW	814	791	23	Mazda	780	745	35
Volvo	804	774	30	Hyundai	769	710	59
Mercedes	800	752	48	Mitsubishi	760	731	30
Alfa	770	715	54	Subaru	758	724	34
Land/ Range Rover	765	727	38	Opel	751	722	29
Jeep	741	745	-4				
	1-5 v	6-10v	Ero		1-5 v	6-10v	Ero
Toyota	839	791	47	Citroen	789	742	47
Volkswagen	802	742	60	Peugeot	767	714	52
Ford	800	736	63	Seat	749	673	75
Skoda	796	756	39	Suzuki	746	712	34
Kia	793	761	32	Renault	742	728	14
Nissan	782	731	51	Dacia**	732		
				Chevrolet**	724	668	56
				Fiat	715	691	24
				Dodge**	701	684	17
				Chrysler**	612	697	-86

Taulukossa vertaillaan kokonaistulosta vertailuryhmittäin, kun vastaajat ajavat autoilla, joiden ikä on 1-5 vuotta tai 6-10 vuotta

AUTO

Tyytyväisyys autoon ja sen erilaisiin ominaisuuksiin



Merkkien keskiarvo 787

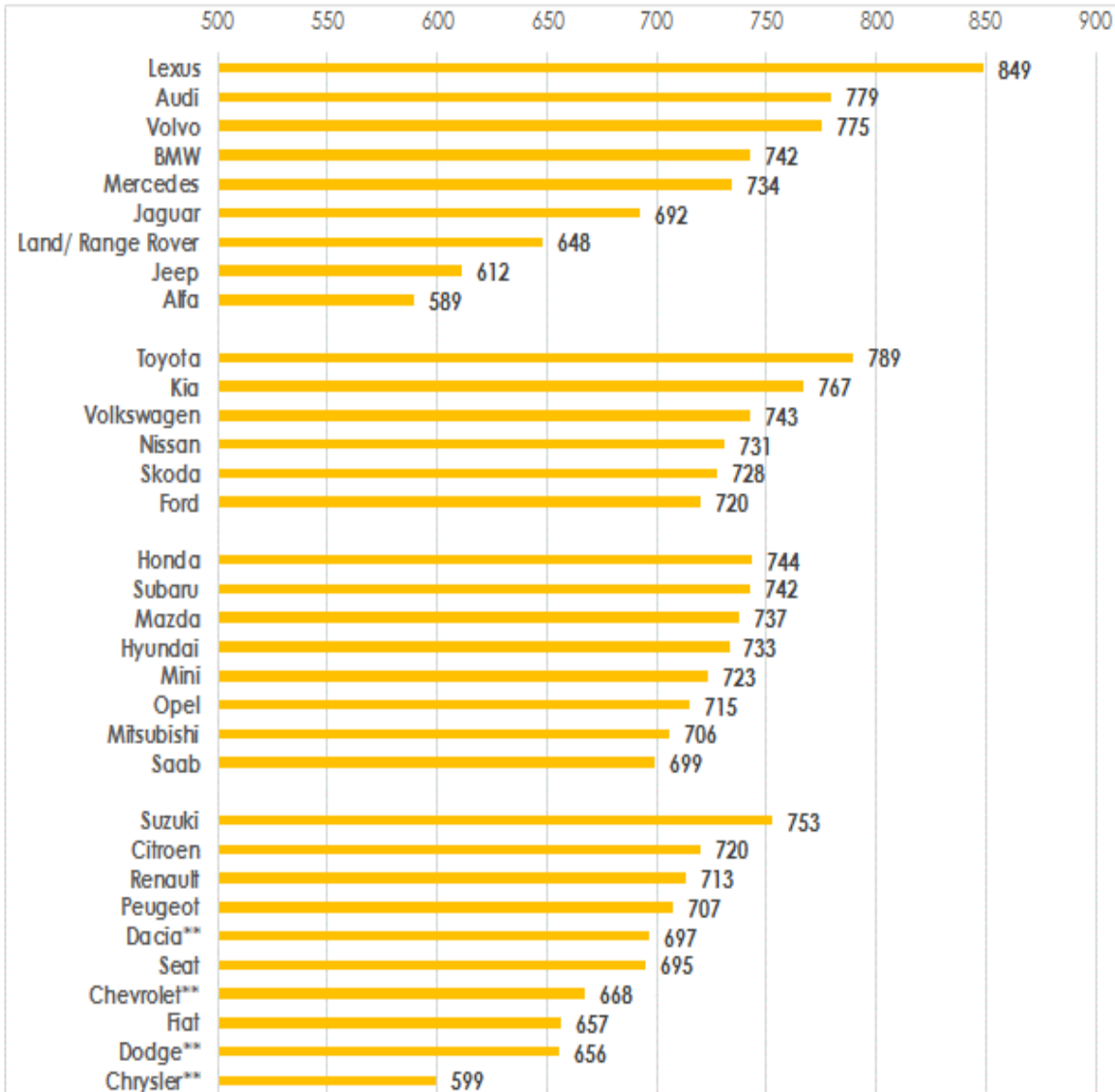
Premium-merkit 851

Volyyimimerkit 767

Haastajamerkit 778

Muut merkit 747

MYYNTIPALVELUT



Merkkien keskiarvo 714

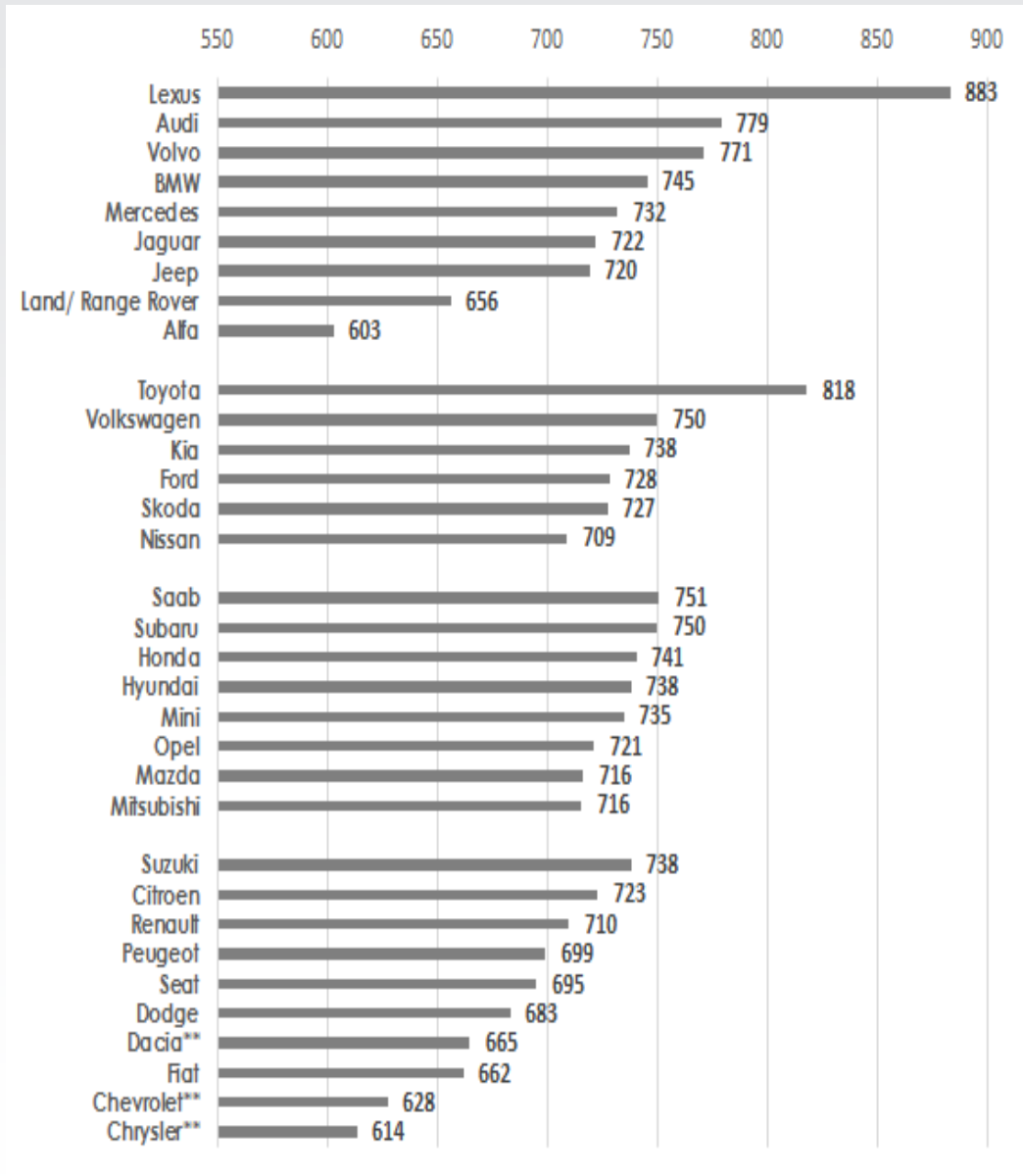
Premium-merkit 713

Volyymimerkit 746

Haastajamerkit 725

Muut merkit 686

HUOLTOPALVELUT



Merkkien keskiarvo 720

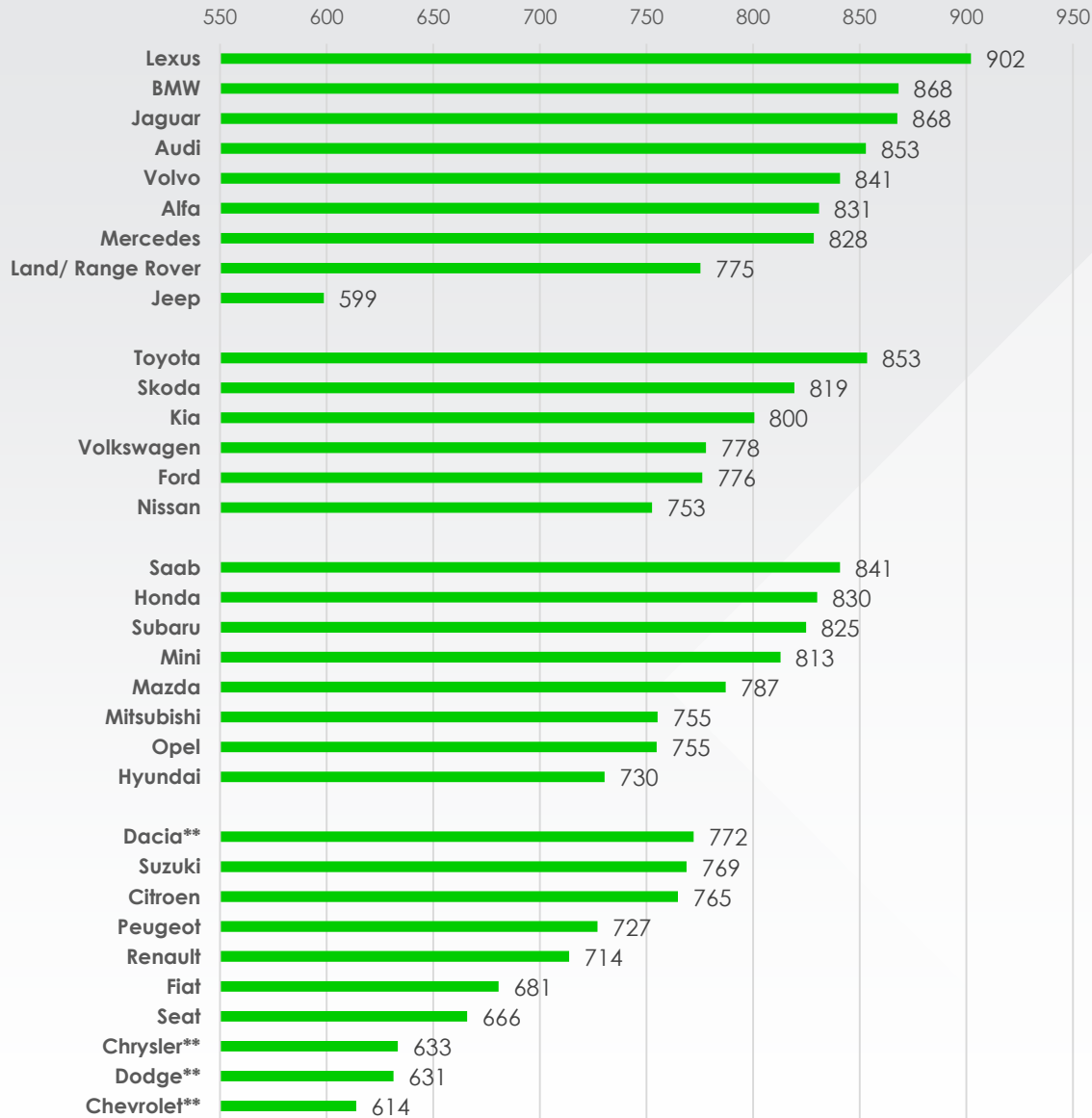
Premium-merkit 735

Volyymimerkit 745

Haastajamerkit 733

Muut merkit 682

SITOUTUMINEN MERKKIIN



Merkkien keskiarvo	771
Premium-merkit	818
Volyymimerkit	797
Haastajamerkit	792
Muut merkit	697

VERKOSTO

Verkoston palvelujen laatutaso, sen vaihtelu ja verkoston kattavuus

