



وزارت صنعت، معدن و تجارت

وضعیت رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری

اداره کل خودرو و نیرو محرکه

از تاریخ ۹۶/۰۴/۰۱ لغایت ۹۶/۰۶/۳۱

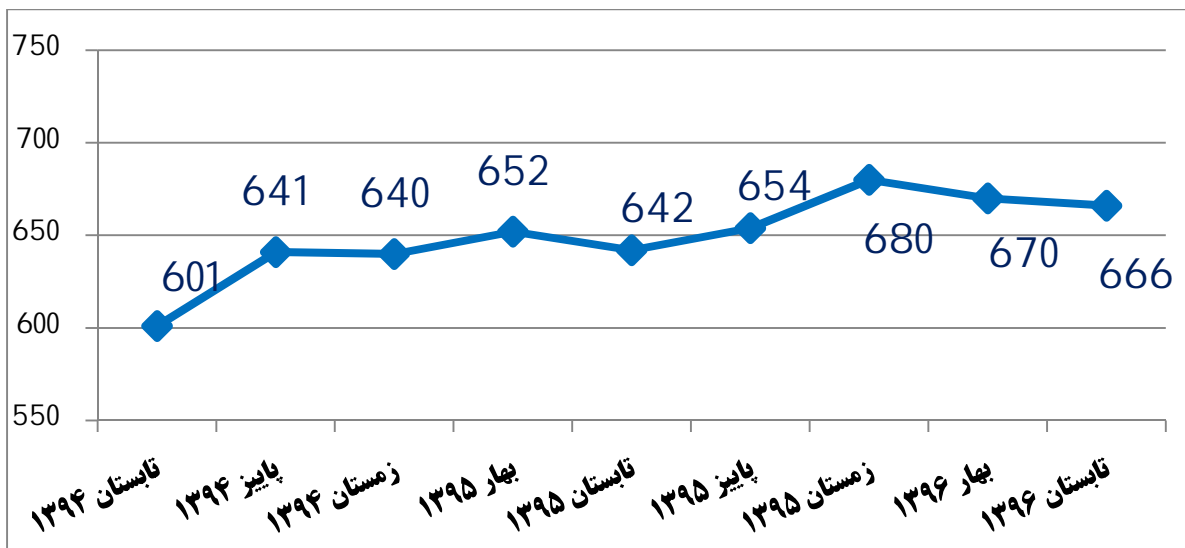


چکیده

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان نماینده وزارت صنعت، معدن و تجارت، گزارش رضایتمندی مشتریان از فرآیند فروش خودروهای سواری در تابستان 1396 را منتشر نموده است. در این تحقیق با 88,262 نفر از مشتریانی که خودروی خود را 16 شرکت عرضه کننده خریداری نموده بودند، مصاحبه صورت پذیرفت که نتایج نشان می دهد رضایت مشتریان در مقایسه با بهار 1396 تغییر چندانی نداشته است.

گزارش منتشر شده از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) از وضعیت رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری، متوسط امتیاز 666 از 1000 امتیاز در تابستان سال 1396 را نشان می دهد؛ که در این میان شرکت جهان نوین آریا، ارائه دهنده خودروهای برند نیسان، با امتیاز 718 رتبه نخست را در میان شرکت های عرضه کننده خودروهای سواری با بیش از 1 درصد سهم بازار را کسب نمود. همچنین، در میان شرکت های عرضه کننده خودروهای سواری با کمتر از 1 درصد سهم بازار، شرکت آرین موتور تابان، ارائه دهنده خودروهای برند DS، با امتیاز 736 رتبه نخست را از نگاه مشتریان کسب نموده است.

در نمودار 1، روند ارزیابی متوسط رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری در 2 سال اخیر نمایش داده شده است.



در مطالعه رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش، شاخص هایی نظیر اطلاع رسانی و پاسخگویی، توجه به خواسته مشتری، هزینه و زمان صرف شده و تحویل خودرو مورد بررسی قرار می گیرد. این شاخص ها با کمک فرایند مطالعاتی نیازسنجی از مشتریان در صنعت خودرو استخراج گردیده است.

در این میان، متوسط امتیاز کسب شده در هر شاخص از رضایتمندی مشتریان به شرح جدول شماره 1 می باشد:

جدول شماره 1: متوسط امتیاز شاخص‌ها از رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری		
ردیف	شاخص	امتیاز رضایتمندی مشتریان (از 1000 امتیاز)
1	اطلاع رسانی و پاسخگویی	712
2	توجه به خواسته مشتری	671
3	هزینه و زمان صرف شده	628
4	تحویل خودرو	659
متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان		666

همانطور که در جدول متوسط امتیاز شاخص‌ها از رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری مشاهده می‌گردد، "هزینه و زمان صرف شده" دارای کمترین امتیاز بین شاخص‌های دیگر می‌باشد. از سوی دیگر، این شاخص با 28%، بیشترین تاثیر را بر رضایتمندی مشتریان در این حوزه ایفا می‌کند. لازم به ذکر است، 2 خصوصیت تناسب هزینه پرداختی با خودروی خریداری شده و تحویل خودرو در زمان مقرر طبق قرارداد خرید که از خصوصیت‌های شاخص "هزینه و زمان صرف شده" در این مطالعه می‌باشد، بجزو خصوصیات که بیشترین نارضایتی را از دیدگاه مشتریان داشته است. همچنین، شاخص "اطلاع رسانی و پاسخگویی" با بیشترین امتیاز، عملکرد مناسب شرکت‌ها در این حوزه را نشان می‌دهد.

به دنبال بررسی‌های دقیق‌تر از این مطالعه، نمودار شماره 2 انتقادات و پیشنهادات مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروها در شش ماهه ابتدای سال 1395 را نیز نمایش می‌دهد.



نمودار شماره 3: پنج انتقاد و پیشنهاد برتر از سوی مشتریان

در همین راستا، بیشترین انتقاد مشتریان از شرکت‌های عرضه کننده خودروهای سواری، تاخیر در تحویل خودرو می‌باشد.

در انتها، در جدول 2 و 3 ارزیابی‌های انجام شده از رضایتمندی مشتریان شرکت‌های عرضه کننده خدمات فروش خودروهای سواری ارائه

می‌گردد.

جدول شماره 2

میزان تغییرات	بهار ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	سهم بازار	شرکت های عرضه کننده با بیش از ۱٪ سهم بازار
-	-	۷۱۸	۰,۷٪	جهان نوین آریا
-۵	۷۲۱	۷۱۶	۰,۳٪	آرین موتور پویا
+۱۱	۶۹۶	۷۰۷	۴,۷٪	خودروسازی مدیران
+۳	۷۰۰	۷۰۳	۰,۲٪	خودرو سازی کارمانیا
-۲۴	۷۱۸	۶۹۴	۰,۶٪	ایرتویا
+۲۰	۶۶۶	۶۸۶	۰,۲٪	پریشیا خودرو
-۴	۶۷۹	۶۷۵	۴۲,۳٪	ایران خودرو
+۵	۶۶۵	۶۷۰	۱,۶٪	بهمن موتور
+۳	۶۵۶	۶۵۹	۳۵,۴٪	سایپا
-۲۷	۶۷۱	۶۴۴	۳,۰٪	کرمان موتور
-۲۳	۶۶۴	۶۴۱	۹,۲٪	پارس خودرو
-۱۸	۶۰۸	۵۹۰	۱,۷٪	نگین خودرو

جدول شماره 3

میزان تغییرات	بهار ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	سهم بازار	شرکت های وارد کننده
-	-	۷۳۶	کمتر از ۰,۱٪	آرین موتور تابان
-۲۶	۷۱۴	۶۸۸	کمتر از ۰,۱٪	اطلس خودرو
-	-	۶۸۶	کمتر از ۰,۱٪	گلرنگ موتور فامیلی
-	-	۶۵۶	کمتر از ۰,۱٪	مدیا موتورز