

Tíz év távlatában a Lexus-márkaszervizek nyújtják a legjobb szolgáltatást

A J. D. Power idén is kiadta a hivatalos és szerződött márkaszervizek teljesítményét mérő Customer Service Index (CSI) tanulmányát. A Lexus dobogós helyezése jóformán magától értetődő, a hosszú távú tendencia szembeötlő: egyetlen márka sem nyújt olyan kiszámíthatóan magas színvonalú szolgáltatásokat ügyfeleinek, mint a Lexus.

Tavalyi első helyezése után idén a második lett a prémiummárkák között (és egyben a teljes autóiparban) a Lexus a J. D. Power éves vevőszolgálati elégedettség (CSI) felmérésén. Az idén negyvenötödik évében járó CSI-tanulmány azt vizsgálja, hogy az **1-3 éves (azaz zömében garanciális) járművek** tulajdonosai milyen kiszolgálásban részesülnek választott márkáik hivatalos (saját tulajdonban lévő) vagy szerződött szervizeiben. A folyamat öt fő elemét vizsgálják, ezek a fontosság sorrendjében az elvégzett javítási munka minősége, a szervizmunkatársak, a szervizelt jármű átvétele, a létesítmény minősége, valamint az időpontfoglalás. A 2025. évi felmérés **több mint 55 ezer válaszadó** tapasztalatait tükrözi a 2024 júliusa és decembere közötti időszakra vonatkoztatva.

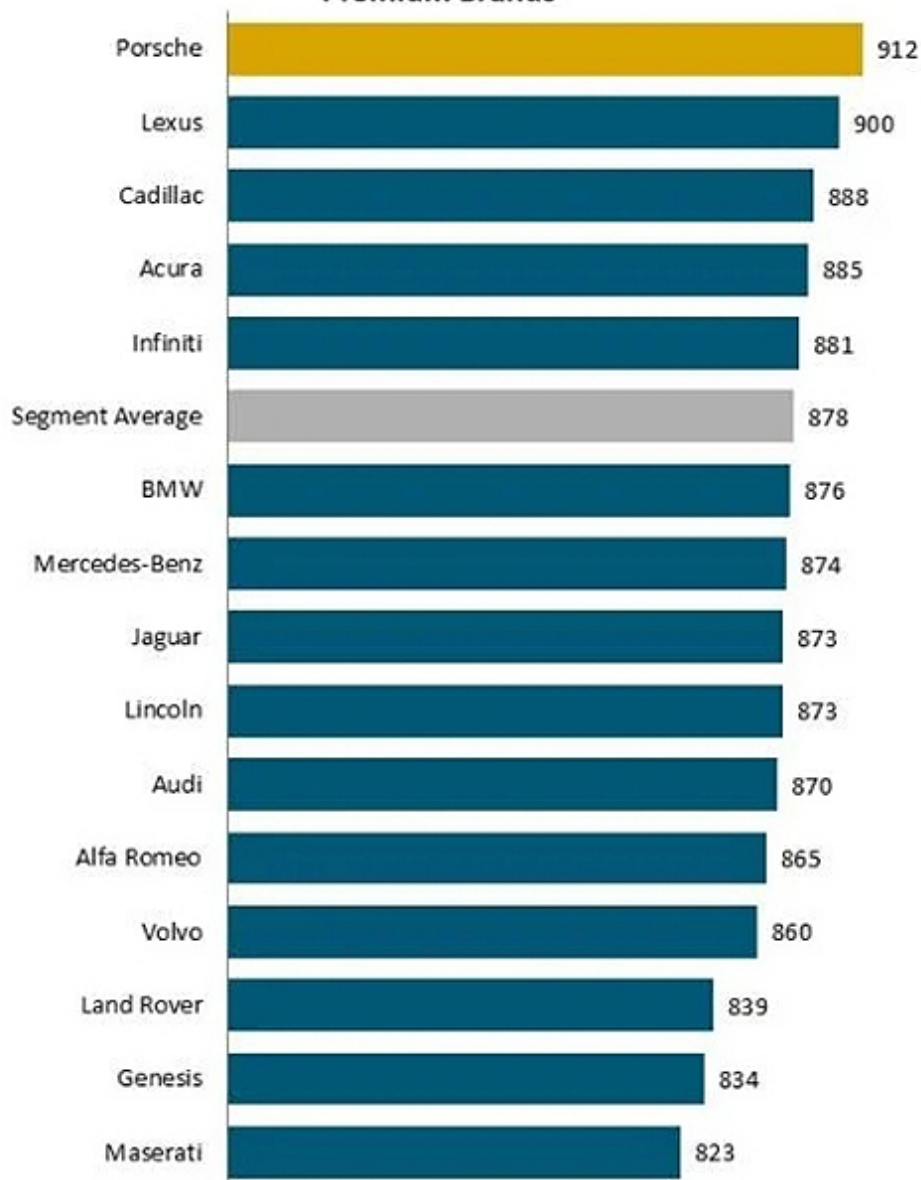
A Lexus a személyautók és a szabadidőjárművek között egyaránt a második helyen végzett – ezt a két nagy termékcsoporthoz csak 2023-ban kezdte el külön is elemezni a J. D. Power; akkor mindkét szegmensben a Lexus végzett az első helyen, míg a 2024-es listán a személyautók mezőnyében a harmadik, a SUV-ok között a legjobb volt a márka hivatalosan szervizeinek a teljesítménye.

J.D. Power 2025 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Premium Brands



Source: J.D. Power 2025 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

Ha egy évtized távlatában nézzük az elért eredményeket, a Lexus mindössze egyszer maradt le a dobogóról, négy alkalommal a második helyen zárt, és ötször aranyéremmel végzett a felmérésen. A helyezések átlagát (1,8) tekintve a japán prémiummárka magasan vezeti a mezőnyt, azaz **kiszámíthatóan és következetesen a Lexus kereskedései és**

szervizei biztosítják a legjobb ügyfélelégedettséget. Ezzel a Lexus messze megelőzi a második helyen álló Porschét (2,8) és a harmadik helyezett Cadillacet. Az amerikai márka egyébként az elmúlt tíz évben átlagosan a 3,2. helyen zárta a felmérést, azaz valójában fel sem léphet a statisztikai dobogóra.

A felmérés egyik legfontosabb általános tanulsága, hogy a hálózatról tölthető (tisztán elektromos és plug-in hibrid) gépkocsikkal továbbra is érdemben rosszabbak a szerviztapasztalatok; különösen a prémiumkategóriában, ahol átlagosan 57 ponttal rosszabb ezeknek az elektromos járműveknek a vevőszolgálati indexe, mint a belső égésű motorral szerelt vagy full hibrid járművéké. A hagyományosan erős ügyfélközpontúság mellett ez is magyarázza a Lexus következetesen erős teljesítményét, hiszen a márka észak-amerikai eladásainak mindössze 6%-át teszik ki a hálózatról tölthető modellek (a full hibridek egyébként itt 29,6 százalékkal részesednek a forgalomból – ez az arány világszerte 52, Európában pedig 91 százalék!).

Fotók: *Lexus*

Infografika: *J. D. Power*

Forrás:

<https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/tiz-ev-tavlataban-a-lexus-markaszervizek-n-yujtjak-a-legjobb-szolgaltatast>