

[J. D. Power autóiipari ügyfélhűség felmérés 2019: a Lexus ügyfelei a leghűségesebbek](#)

Egyszer bármit el lehet adni az ügyfélnek, a minőség igazi mércéje, ha másodszor is tőlünk vásárol – tartja az autókereskedői mondás. A prémium kategóriában a Lexus vásárlói tartanak ki leginkább eredeti választásuk mellett.

A J. D. Power idén először állította össze autómárka ügyfélhűség rangsorát. A prémium márkák között a Lexus az első helyen végzett, a Toyota pedig ezüstérmes lett a tömegpiaci szereplők körében.

Az autóiipari elemzések több évtizedes tapasztalattal rendelkező szakértőjeként a J. D. Power világszerte etalonnak számít, ha az autók kezdeti minőségét, középtávú megbízhatóságát, esetleg a kereskedések által nyújtott szolgáltatások minőségét kell rangsorolni. A szervezet idén **[először vizsgálta meg az ügyfélhűség mértékét](#)** – egyelőre hazai piacán, az Egyesült Államokban. Később pedig a szokásos nemzetközi piacokon, így Nagy-Britanniában és Németországban is összeállítják azoknak az autómárkáknek a rangsorát, amelyek vásárlói a legnagyobb arányban maradnak hűségesek eredetileg választott gyártójukhoz.

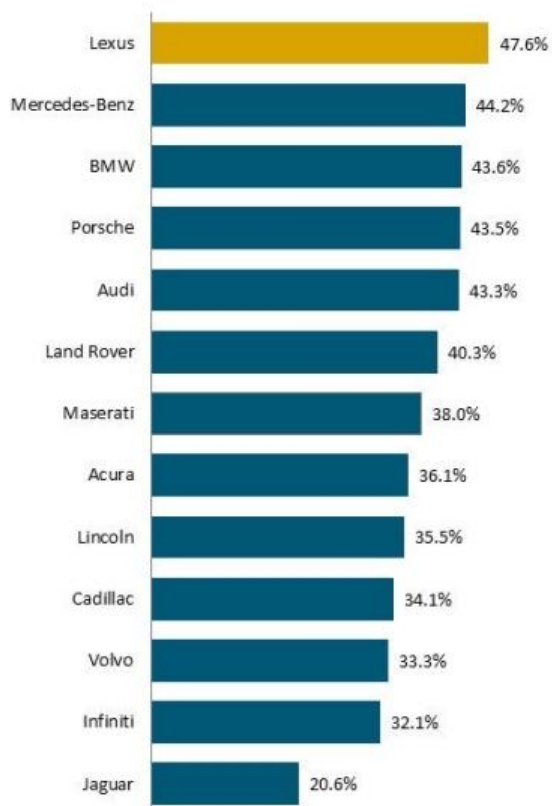
„Az ügyfélhűség alighanem minden más mérőszámnál fontosabb a gyártók számára, hiszen rendkívül sok szempontnak kell stimmelnie ahhoz, hogy egy vásárló ne csak visszatérjen a márkához, de másoknak – rokonainak, ismerőseinek – is tiszta szívből ajánlani tudja azt” – értékelte az ügyfélhűség jelentőségét Tyson Jominy, a J. D. Power adatelemzéseikért felelős alelnöke. „Ha egy márka képes érzelmi alapú kapcsolatot teremteni ügyfeleivel – akár a járművek tartalmán, képességein vagy presztízsen keresztül –, az ügyfelek sokkal nagyobb eséllyel fognak visszatérni, és ismét tőlük vásárolni.”

Az ügyfelek által kinyilvánított szándék helyett a J. D. Power elemzői a tényleges hűséget mérték: azt vizsgálták, hogy 2018 júniusa és 2019 májusa között az Egyesült Államokban beszámíttatott használt autókat (azok évjáratától függetlenül) milyen százalékban cserélték azonos márkájú új gépkocsira tulajdonosaik.

Ennek alapján a J. D. Power fennállásának első autóiipari ügyfélhűség felmérését (Automotive Brand Loyalty Study) a prémium márkák körében a Lexus nyerte meg 47,6 százalékos visszatérési aránnyal. Ez az eredmény több mint három százalékponttal meghaladta a második helyezett márkát (44,2%), és több mint kétszer kedvezőbb a felmérésben leggyengébben szereplő luxusmárka eredményénél (20,6%).

J.D. Power
2019 U.S. Automotive Brand Loyalty StudySM

Luxury Brand Ranking
(Loyalty Percentage)



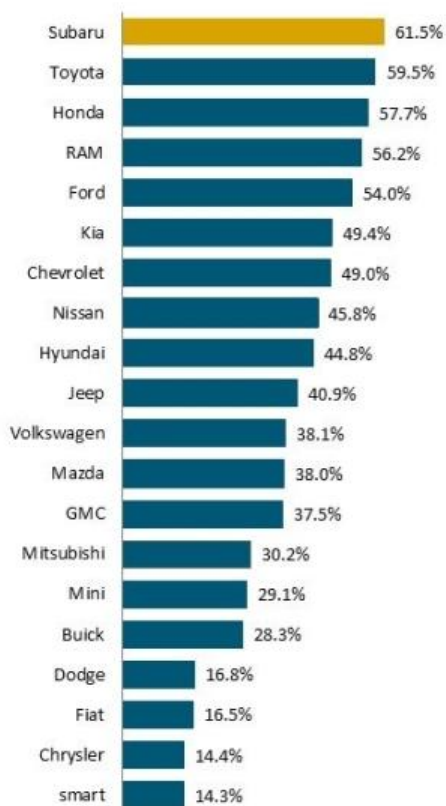
Source: J.D. Power 2019 U.S. Automotive Brand Loyalty Study

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.

Ami a tömegpiaci márkák teljesítményét illeti, ott a Toyota (59,5%) végzett a második helyen, mindössze két százalékponttal lemaradva a Toyotánál számottevően kevesebb (680 135 vs 2 128 201 db) autót értékesítő Subaru (61,5%) mögött.

J.D. Power
2019 U.S. Automotive Brand Loyalty StudySM

Mass Market Brand Ranking
(Loyalty Percentage)



Source: J.D. Power 2019 U.S. Automotive Brand Loyalty Study

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.

Megdöböntő, hogy a Toyota ügyfelei több mint négyszer nagyobb arányban térnek vissza márkájukhoz, mint a tömegpiac leggyengébb szereplőjének (14,3%) vásárlói. Szintén érdekes megfigyelés, hogy **a legjobb tíz tömegpiaci szereplő között nincs európai autógyártó.**

A Lexus és a Toyota nem először végeznek az ügyfélhűség-felmérések élén. Az Egyesült Államok első számú használtautó-értékesítő vállalkozása, a Fortune 500-as listáján szereplő, 1993-as alapítása óta több mint nyolcmillió használtautót értékesítő CarMax tavaly nyáron közzétett felmérése szerint vásárlóik körében a Lexus ügyfelei a leghűségesebbek; a Toyota itt is ezüstérmes volt a tömegpiaci márkák között. Az Edmunds.com szintén tavalyi felmérésén pedig a Lexus, illetve a Toyota végzett az első helyen a két piaci szegmensben.

Fotók: Toyota, Lexus, J. D. Power

Forrás:

<https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/j-d-power-autoipari-ugyfelhuseg-felmeres-2019-lexus-ugyfelei-leghusegesebbek>