

## Ügyfélelégedettség: nincs biztosabb pont, mint a kiforrottság

Az American Customer Satisfaction Index (ACSI) több mint harminc éve méri az ügyfelek elégedettségét számos szegmensben, így az autóiparban is. Az idei évre kis mértékű, de általános visszaesést találtak, van azonban két stabil pont: a Toyota és a hibrid járművek.

A felmérések szerint a vámok okozta gazdasági bizonytalanság és az egyre emelkedő havi törlesztőrészek miatt mind több ügyfél fontolgatja, hogy felmondja lízingszerződését, vagy éppen már meg is tette ezt. Ebben a kiélezett piaci helyzetben minden eddiginél fontosabb, hogy a türelmüket vesztő vásárlók elégedettek legyenek új autójukkal, és erre sehol máshol nincs nagyobb esély, mint a Toyotánál.

Az 1994-ben, a michigani gazdaságtudományi egyetem kutatói által alapított észak-amerikai ügyfélelégedettségi index (American Customer Satisfaction Index, ACSI) legfrissebb elemzéséből kiderül, hogy egy év alatt átlagosan 1%-kal csökkent a vásárlók elégedettsége a választott autómárkájukkal szemben. Különösen a prémiumszegmensben volt jelentős (-3%) a visszaesés: itt ugyanúgy 78%-ra csökkent az átlagos érték, mint a tömegpiaci márkák körében (-1%) – ez egyébként összecseng a költségek emelkedésével, illetve az ehhez kapcsolódó bizonytalanságokkal kapcsolatos elégedetlenséggel, hiszen a magasabb vételárért aránytalanul többet várnak el azok, akik továbbra is hajlandók prémiumgyártmányokra áldozni.

Ebben a környezetben kevés márká tudta erősíteni az ügyfelek elégedettségét, köztük a Toyota, amely nem csak a tömegpiaci márkák körében, de a teljes piacon is a legjobb eredményt érte el az idei ACSI kutatásban.

### Ügyfélelégedettség, tömegpiaci márkák (%)

| Tömegpiaci márkák | ACSI 2026 | ACSI 2025 | Változás   |
|-------------------|-----------|-----------|------------|
| Toyota            | 83        | 82        | +1%        |
| Subaru            | 81        | 85        | -5%        |
| Honda             | 80        | 81        | -1%        |
| Hyundai           | 79        | 80        | -1%        |
| Kia               | 79        | 77        | +3%        |
| <b>Átlag</b>      | <b>78</b> | <b>79</b> | <b>-1%</b> |
| Ford              | 78        | 78        | 0%         |
| Mazda             | 78        | 82        | -5%        |
| Nissan            | 77        | 78        | -1%        |
| GMC               | 76        | 81        | -6%        |
| Jeep              | 76        | 74        | +3%        |
| Volkswagen        | 76        | 78        | -3%        |
| Chevrolet         | 75        | 79        | -5%        |
| Ram               | 74        | 69        | +7%        |
| Dodge             | 72        | 72        | 0%         |
| Buick             | 68        | 81        | -16%       |
| Chrysler          | 67        | 69        | -3%        |

### Ügyfélelégedettség, prémiummárkák (%)

| Prémiummárkák | ACSI 2026 | ACSI 2025  | Változás   |
|---------------|-----------|------------|------------|
| Mercedes-Benz | 81        | 82         | -1%        |
| Audi          | 80        | 77         | +4%        |
| <b>Átlag</b>  | <b>78</b> | <b>80</b>  | <b>-3%</b> |
| Lexus         | 78        | 87         | -10%       |
| Tesla         | 78        | 81         | -4%        |
| BMW           | 76        | 75         | +1%        |
| Lincoln       | 76        | nincs.adat | nincs.adat |
| Acura         | 75        | 78         | -4%        |
| Infiniti      | 73        | nincs.adat | nincs.adat |
| Cadillac      | 69        | 81         | -15%       |

Ez a kedvező eredmény nem választható el attól a tudatos döntéstől, hogy a Toyota évek óta kitart multienergia-stratégiája mellett: miközben versenytársai aránytalanul sok erőforrást fordítottak a tisztán elektromos hajtáslánccal szerelt modellek fejlesztésére és piaci bevezetésére, a Toyota a belső égésű motorral szerelt, illetve hibrid portfólióját sem hanyagolta el. Így minden piacon, minden társadalmi státuszú réteg számára képes az igényeknek megfelelő típust kínálni.

Ez pedig azért fontos, mert a felmérés másik nagy tanulsága, hogy a hibridügyfelek körében jelentősen nagyobb az elégedettség, mint akár a tisztán elektromos, akár a tisztán belső égésű járművet vásárlók között. Feltűnő, hogy az akkumulátoros elektromos járművek kategóriája az egyetlen, ahol a prémiumvevők markánsan elégedettebbek autójuk különböző mutatóival, mint a tömegpiaci termékeket választók. Ez magyarázható azzal, hogy az elektromos hajtástechnológia felára sokkal markánsabban jelentkezik az utóbbi szegmensben, míg a prémiummárkákat választók számára fajlagosan szerényebb az extra költség.

### Ügyfélelégedettség hajtási módozat szerint (%)

|                        | Hibrid     | Benzines |            | Elektromos |            |
|------------------------|------------|----------|------------|------------|------------|
|                        | Tömegpiaci | Prémium  | Tömegpiaci | Prémium    | Tömegpiaci |
| Általános elégedettség | 80         | 80       | 78         | 78         | 69         |
| Teljes hatótávolság    | 76         | 74       | 74         | 72         | 64         |
| Várható értéktartás    | 75         | 75       | 71         | 72         | 63         |

Az ACSI tizennégy különböző szempont alapján értékeli az egyes gyártmányok, illetve piaci szegmensek teljesítményét. Minden esetben a várható használati érték a legnagyobb mértékű elégedetlenség forrása, amelyet szorosan követ a hatótávolság. Az olyan jellemzők terén, mint a kényelem, a menetteljesítmények vagy a biztonság, a tömegpiaci ügyfelek magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot, ez azonban tipikusan nem az autóipar fejlődésének, hanem az általánosan alacsonyabb (racionálisabb) elvárásoknak tudható be. Egy év alatt látványosan sokat csökkent a digitális tartalmak (mobil alkalmazás, weboldal) elfogadottsága: a fogyasztók vélhetően az élet más területein gyorsabb ütemű, nagyobb léptékű fejlődéshez szoktak hozzá, mint amit az autógyártók applikációi biztosítanak számukra.

### Ügyfélelégedettség a főbb szempontok szerint (%)

| Tömegpiac |      | Prémiumszegmens |      |
|-----------|------|-----------------|------|
| 2026      | 2025 | 2026            | 2025 |

|                                                                                    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| Komfort (ülések, rugózás, zaj)                                                     | 83 | 82 | 82 | 83 |
| Menetteljesítmények (irányíthatóság, fékek, kormányzás, vezethetőség)              | 83 | 84 | 82 | 84 |
| Mobil alkalmazás minősége                                                          | 80 | 83 | 82 | 84 |
| Mobil alkalmazás megbízhatósága                                                    | 82 | 82 | 82 | 83 |
| Műszaki megbízhatóság (motor, alkatrészek, meghibásodások)                         | 82 | 83 | 81 | 81 |
| Külső (megjelenés, fényezés, burkolatok, stílus)                                   | 82 | 82 | 81 | 82 |
| Belső (megjelenés, helykínálat, csomagtartó, szolgáltatások, anyagminőség)         | 82 | 81 | 81 | 81 |
| Biztonság (biztonsági övek, légzsákok, fejtámaszok, ABS, figyelmeztető rendszerek) | 83 | 83 | 81 | 82 |
| Weboldal élmény                                                                    | 81 | 82 | 81 | 83 |
| Technológia (kezelőszervek, kijelzők, audiorendszer, navigáció, videolejátszás)    | 80 | 79 | 80 | 80 |
| Garancia (hajtáslánc, általános)                                                   | 79 | 79 | 79 | 80 |
| Üzemanyag-fogyasztás, energia-felhasználás                                         | 79 | 80 | 78 | 80 |
| Értéktartás                                                                        | 71 | 72 | 73 | 73 |
| Hatótávolság                                                                       | 74 | 74 | 72 | 73 |

Fotók: Toyota, MotorTrend, Yahoo Autos

Infografika: ACSI

#### Forrás:

<https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/ugyfelelegedettseg-nincs-biztosabb-pont-mint-a-kiforrottság>