

## **ACSI 2019: a Lexus vezeti az ügyfélelégedettségi rangsort; a Toyota a második**

Sorozatban harmadik éve végez az ACSI ügyfélelégedettségi ranglistájának élén a Lexus, míg a tömegpiaci márkák között a Toyota ezüstérmet szerzett. Az eredmények több mint 300 ezer észak-amerikai háztartás véleményét tükrözik.

2017 és 2018 után idén is megőrizte első helyét a Lexus az Egyesült Államok egyik legnagyobb ügyfélelégedettségi felmérésén, az ACSI listán.

2011 óta minden évben dobogós helyen, azon belül ötször – így idén is – a lista élén végzett a Lexus az USA egyetlen országos, iparágakon átívelő ügyfélelégedettségi felmérésén, a Michigan-i Egyetem és szakmai partnerei által 1994 óta összeállított American Customer Satisfaction Index (ACSI) rangsorban. Az évente mintegy 300 ezer válaszadó bevonásával megszervezett felmérés évről évre 46 iparág szereplőinek teljesítményét méri a fogyasztók szemszögéből.

Ahogy tavaly és tavalyelőtt, a Lexus magabiztosan nyerte a megmérettetést, minimális (1%) visszaeséssel biztosítva abszolút és luxuspiaci első helyét, miközben a tömegpiaci és prémium szereplők körében jellemzően ennél jóval nagyobb mértékben (átlagosan 3,7%-kal) csökkent a vevők elégedettsége.

Szegmenstől függetlenül egyetlen olyan szempont sem volt a 12 vizsgált terület (megbízhatóság, menetteljesítmények, kényelem, biztonság, külső megjelenés, belső kialakítás, mobil alkalmazás minősége és megbízhatósága, weboldal, technológiai tartalom, garancia és üzemanyag-fogyasztás) között, ahol javult volna a vásárlók megítélése. A legtöbb bosszúságot a túlzott üzemanyag-fogyasztás okozza az autótulajdonosoknak – ez minden kétséget kizáróan egyike azoknak a részterületeknek, ahol a Lexus magasan az átlag fölött teljesít. Az évek során ugyanis számos teszt és mérés igazolta, hogy a márka hibrid járművei nemcsak papíron takarékosak, de a valóságban is lenyűgözően csekély üzemanyagot igényelnek – a Green Car Congress például tavaly a legtakarékosabb luxusautónak kiáltotta ki a Lexus ES 300h szedánt.<sup>1</sup>

	<b>Luxusautók</b>	<b>Tömegpiac</b>
Menetteljesítmények	86% (-1%)	84% (-2%)
Kényelem	85% (-1%)	83% (0%)
Belső kialakítás	85% (-2%)	82% (-1%)
Biztonság	85% (-2%)	83% (-2%)

Megbízhatóság	84% (-3%)	84% (-1%)
Külső megjelenés	84% (-3%)	82% (-2%)
Mobil alkalmazás minősége*	84% (-)	81% (0%)
Weboldal	84% (0%)	81% (-1%)
Mobil alkalmazás megbízhatósága*	83% (-)	80% (-)
Technológiai tartalom	83% (-1%)	78% (-2%)
Garancia	81% (-2%)	78% (-2%)
Üzemanyag-fogyasztás	77% (-1%)	77% (-1%)

\* a szempontot először idén vizsgálta a szervezet

Ami a tömegpiaci szereplőket illeti, a Toyota tavalyi második helyét megőrizve idén is ezüstéremmel zárta az idei megmérettetés. Ahogy a Lexus a luxusszegmensben, úgy a nem prémium márkák versenyében a Toyota sem ért el dobogósnál gyengébb helyezést 2011 óta.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Lexus</b> (luxuspiac)	1.	2.	2.	2.	1.	2.	1.	1.	1.
<b>Lexus</b> pontszám	87	89	87	84	84	84	86	85	84
<b>Toyota</b> (tömegpiac)	1.	2.	1.	3.	1.	1.	1.	2.	2.
<b>Toyota</b> pontszám	87	85	86	83	82	85	86	83	81

## ACSI: SZEMÉLYGÉPKOCSIK ÉS KÖNNYŰ GÉPJÁRMŰVEK

Vállalat	2018	2019	% változás
<b>Személygépkocsik és könnyű gépjárművek</b>	<b>82</b>	<b>79</b>	<b>-3.7%</b>
Lexus (Toyota)	85	84	-1%
Mercedes-Benz	82	83	1%
Audi (Volkswagen)	83	82	-1%
BMW	82	82	0%
Honda	83	82	-1%
Infiniti (Nissan)	78	82	5%
Lincoln (Ford)	84	82	-2%
Subaru	84	82	-2%
Volvo	85	82	-4%
Cadillac (GM)	82	81	-1%
Toyota	83	81	-2%
Chevrolet (GM)	79	80	1%
Ram (Fiat Chrysler)	80	80	0%
Buick (GM)	80	79	-1%
Hyundai	80	79	-1%
Acura (Honda)	81	78	-4%
GMC (GM)	80	78	-3%
Fiat (Fiat Chrysler)	78	77	-1%
Ford	77	77	0%
Mazda	80	77	-4%
Volkswagen	82	77	-6%
Más márkák	78	76	-3%
Jeep (Fiat Chrysler)	80	76	-5%
Kia	79	76	-4%
Mitsubishi	79	76	-4%
Nissan	80	75	-6%
Dodge (Fiat Chrysler)	77	74	-4%
Chrysler (Fiat Chrysler)	74	71	-4%

© 2019 ACSI LLC. All rights reserved.

ACSI (0-100 Scale)

Fotók: Toyota, Lexus, theacsi.org

1 <https://www.greencarcongress.com/2018/07/20180727-es300h.html>

### Forrás:

<https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/acsi-2019-lexus-vezeti-az-ugyfelelegedetts-egi-rangsor-toyota-masodik>