automotive news

Kiadta a Smarter Média Kommunikációs Ügynökség (https://news.smartermedia.hu)

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.[1]

	Luxusautók	**Tömegpiac**
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
Lexus (luxuspiac)	1.	2.	2.	2.	1.	2.	1.	1.	1.
Lexus pontszám	87	89	87	84	84	84	86	85	84
Toyota (tömegpiac)	1.	2.	1.	3.	1.	1.	1.	2.	2.
Toyota pontszám	87	85	86	83	82	85	86	83	81

ACSI: SZEMÉLYGÉPKOCSIK ÉS KÖNNYŰ GÉPJÁRMŰVEK

Vállalat	2018	2019	% változás
Személygépkocsik és könnyű gépjárművek	**82**	**79**	**-3.7%**
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-ugyfelelegedettsegi-rangsort-toyota-masodik