



وزارت صنعت، معدن و تجارت

وضعیت رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش

خودروهای سواری

اداره کل خودرو و نیرو محرکه

سال ۱۳۹۶

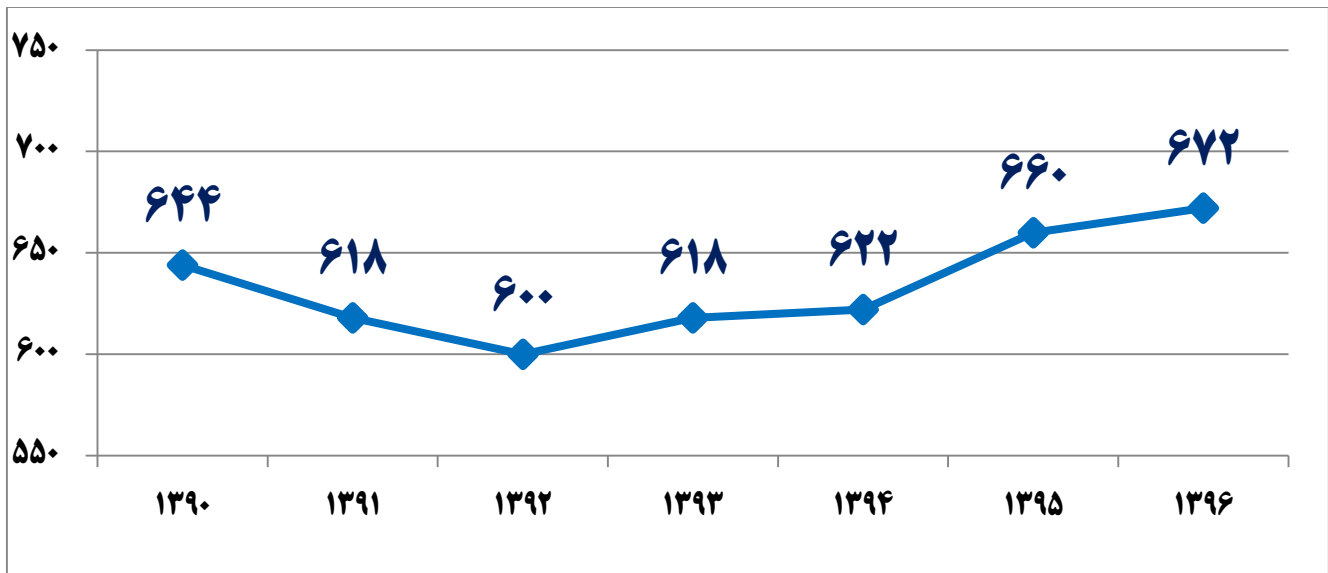


## وضعیت رضایتمندی مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروهای سواری در سال ۱۳۹۶

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان نماینده وزارت صنعت معدن و تجارت و همچنین سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و تنها نهاد رسمی ارزیابی خودروسازان و واردکنندگان خودرو در کشور برای دهمین سال متوالی اقدام به انتشار گزارش رضایتمندی مشتریان از فرایند فروش در سال ۱۳۹۶ پرداخت. در این تحقیق با ۳۲۳,۴۲۳ نفر از مشتریانی که خودروی خود را ۱۸ شرکت عرضه کننده خریداری نموده بودند، مصاحبه صورت پذیرفت که نتایج نشان می‌دهد رضایت مشتریان در مقایسه با سال ۱۳۹۵ نزدیک ۱,۸٪ رشد داشته است.

گزارش منتشر شده از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) از وضعیت رضایتمندی مشتریان در خدمات فروش خودروهای سواری، متوسط امتیاز ۶۷۲ از ۱۰۰۰ امتیاز در سال ۱۳۹۶ را نشان می‌دهد؛ که در این میان شرکت جهان نوین آریا، ارائه دهنده خودروهای برند نیسان، با امتیاز ۷۴۸ رتبه نخست را در میان شرکت‌های عرضه کننده خودروهای سواری با بیش از ۰,۱ درصد سهم بازار را کسب نمود. همچنین، در میان شرکت‌های عرضه کننده خودروهای سواری با کمتر از ۰,۱ درصد سهم بازار، شرکت آرین موتور تابان، ارائه دهنده خودروهای برند DS، با امتیاز ۷۵۷ رتبه نخست را از نگاه مشتریان کسب نموده است.

در نمودار ۱، روند ارزیابی متوسط رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری در ۷ سال اخیر نمایش داده شده است.



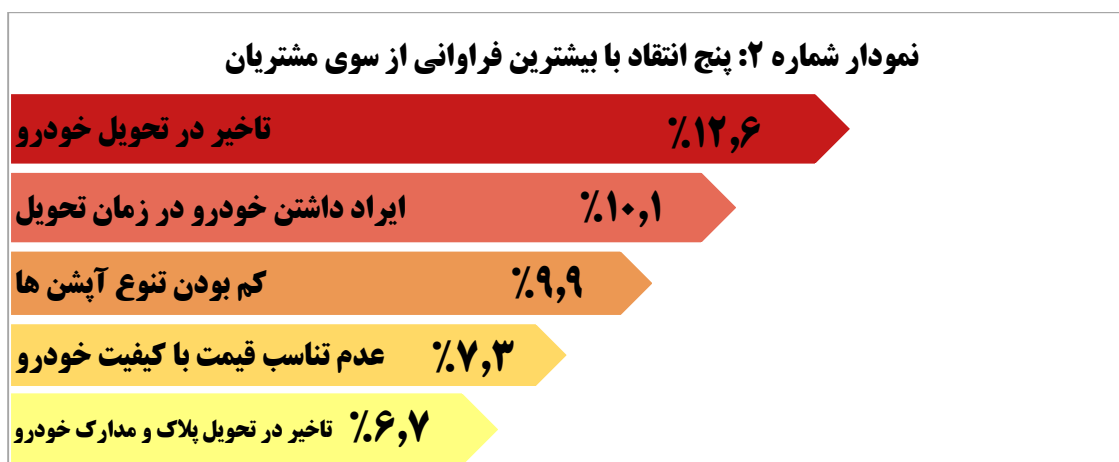
در مطالعه رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش، شاخص‌هایی نظیر اطلاع رسانی و پاسخگویی، توجه به خواسته مشتری، هزینه و زمان صرف شده و تحویل خودرو مورد بررسی قرار می‌گیرد. این شاخص‌ها با کمک فرایند مطالعاتی نیازسنجی از مشتریان در صنعت خودرو استخراج گردیده است. در این میان، متوسط امتیاز کسب شده در هر شاخص از رضایتمندی مشتریان به شرح جدول شماره ۱ می‌باشد:

جدول شماره ۱: متوسط امتیاز شاخص‌ها از رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری		
ردیف	شاخص	امتیاز رضایتمندی مشتریان (از ۱۰۰۰ امتیاز)
۱	اطلاع رسانی و پاسخگویی	۷۲۱
۲	توجه به خواسته مشتری	۶۷۱
۳	هزینه و زمان صرف شده	۶۴۱
۴	تحویل خودرو	۶۶۰
متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان		۶۷۲

همانطور که در جدول متوسط امتیاز شاخص‌ها از رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری مشاهده می‌گردد، "هزینه و زمان صرف شده" دارای کمترین امتیاز بین شاخص‌های دیگر می‌باشد. از

سوی دیگر، این شاخص با ۲۷٪، بیشترین تاثیر را بر رضایتمندی مشتریان در این حوزه ایفا می‌کند. لازم به ذکر است، ۲ خصوصیت تناسب هزینه پرداختی با خودروی خریداری شده و تحویل خودرو در زمان مقرر طبق قرارداد خرید که از خصوصیت‌های شاخص "هزینه و زمان صرف شده" در این مطالعه می‌باشد، جزو خصوصیتی که بیشترین نارضایتی را از دیدگاه مشتریان داشته است.

همچنین، شاخص "اطلاع رسانی و پاسخگویی" با بیشترین امتیاز، عملکرد مناسب شرکت‌ها در این حوزه را نشان می‌دهد. به دنبال بررسی‌های دقیق‌تر از این مطالعه، نمودار شماره ۲ انتقادات و پیشنهادات مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروها در سال ۱۳۹۶ را نیز نمایش می‌دهد.



در همین راستا، بیشترین انتقاد مشتریان از شرکت‌های عرضه‌کننده خودروهای سواری، تاخیر در تحویل خودرو می‌باشد. در انتها، در جدول ۲ و ۳ ارزیابی‌های انجام شده از رضایتمندی مشتریان شرکت‌های عرضه‌کننده خدمات فروش خودروهای سواری ارائه می‌گردد.

جدول شماره ۲: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش (سهم بازار بیش از ۰,۱٪)

شرکتهای عرضه کننده با بیش از ۰,۱٪ سهم بازار	سهم بازار	امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۶
جهان نوین آریا	۰,۴٪	۷۴۸
خودروسازی مدیران	۵,۲٪	۷۱۹
ایرتویا	۰,۴٪	۷۰۶
آرین موتور پویا	۰,۲٪	۶۹۹
بهمن موتور	۱,۸٪	۶۸۲
ایران خودرو	۴۱,۶٪	۶۸۱
اطلس خودرو	۰,۱٪	۶۷۲
سایپا	۳۴,۱٪	۶۶۵
پارس خودرو	۱۱,۴٪	۶۵۵
کرمان موتور	۳,۰٪	۶۴۶
نگین خودرو	۰,۹٪	۶۰۹

جدول شماره ۳: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش (سهم بازار کمتر از ۰,۱٪)

شرکتهای عرضه کننده با کمتر از ۰,۱٪ سهم بازار	سهم بازار	امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۶
آرین موتور تابان	کمتر از ۰,۱٪	۷۵۷
خودرو سازی کارمانیا	کمتر از ۰,۱٪	۷۰۵
پریشیا خودرو	کمتر از ۰,۱٪	۶۹۸
پرستوی آبی ارگ	کمتر از ۰,۱٪	۶۸۹
مدیا موتورز	کمتر از ۰,۱٪	۶۸۹
گلرنگ موتور فامیلی	کمتر از ۰,۱٪	۶۸۶
آسان موتور	کمتر از ۰,۱٪	۶۵۴