

ブラジルの自動車小売業界における顧客中心戦略とカスタマージャーニーイノベーション（2018～2023 年）

【概要】

本レポートでは、ブラジルの自動車小売業界の将来に影響を与える変革動向やカスタマージャーニーで提供されるサービス/ソリューションについて分析しています。具体的な内容として、自動車小売業界の将来に影響を及ぼす変革動向と事業課題、OEM が提供する顧客中心ソリューション、カスタマージャーニーの変化とそれに応じた OEM の対応策、必要特性、OEM 以外の市場参入企業が自動車小売プロセスに与える影響、新たなビジネスモデルとイノベーション、自動車小売業界ベンチマークと主な事例、これらの動向が将来の自動車小売ロードマップに与える影響、戦略上の変化などについてまとめています。調査対象地域はブラジル、調査対象期間は 2018 年から 2023 年までです。

【内容一覧】

エグゼクティブサマリー

調査の範囲、目的、手法

自動車 OEM：カスタマージャーニーにおける主要な小売事業活動：「検討・調査」フェーズ

- ・ 「検討・調査」フェーズにおける主要 OEM の事業活動
- ・ 購入前の VR 体験：双方性向上のためのウェブサイト再考
- ・ 購入前の VR 体験：Fiat 社のライブストア（2015 年まで）
- ・ オンラインファイナンスシミュレーター
- ・ 新しい小売形態：ポップアップストアとスタンドアロン型ライフスタイルコンセプト

「購入」フェーズ

- ・ 「購入」フェーズにおける主要 OEM の事業活動
- ・ 新しい小売形態：体験型旗艦店と仮想ショッピング訪問
- ・ 顧客、営業担当者、および将来のビジネスに大きな影響を与えるディーラー内の基本技術インクルージョン
- ・ ディーラー内のテクノロジー革命
- ・ 車両のオンライン取引
- ・ OEM によるファイナンス商品と銀行
- ・ 将来：需要を促進する車両サブスクリプション所有モデル

「体験」フェーズ

- ・ 「体験」フェーズにおける主要 OEM の事業活動
- ・ 車内体験を支援する認知テクノロジー：マニュアル

- 将来：AI で強化されたデジタルカスタマー体験
- デジタルによる車両サービス
- アフターサービスとメンテナンスの進化
- Reparador（ワークショップ Web サイト）と B2B e コマース
- アフターサービスとメンテナンスの進化
- 迅速なサービス
- アフターサービスとメンテナンスの進化
- CRM 活動への注力
- CRM ロイヤリティプログラム：スマートフォンアプリ
- 将来：ブロックチェーンの影響

「リテンション」フェーズ

- 「リテンション」フェーズにおける主要 OEM の事業活動
- 循環ファイナンスプログラム
- デジタルポータルを使用した CPO プログラム
- 中古車の e コマース

自動車小売事業とカスタマージャーニーに影響を与える OEM 以外の参入企業

- 部品・アクセサリの新しいビジネスモデル
- 部品・アクセサリの新しいビジネスモデルの例
- 事例：Canal da Peca 社
- 中古車販売の新しいビジネスモデル
- 中古車オンライン/モバイルアプリの小売販売の事例
- 事例：App do Automóvel 社
- サービス・メンテナンスの新しいビジネスモデル
- 事例：Easy Carros 社
- 車両サービスとガレージの将来の技術

成長要因と企業への提言

結論

付録

”