

中国における自動車小売市場(2018 年)

【概要】

中国の自動車小売市場は、体験型サービスから経験型エンゲージメントへの変革期にあります。本調査では、中国の自動車小売市場の将来について特定、調査、分析しています。変化しつつあるカスタマージャーニーや小売プロセスにおいて業界に革命をもたらすイノベーションとディスラプションを提示しています。具体的には、中国のカスタマージャーニーの変化とその変化に対応した自動車 OEM の主な活動、自動車 OEM が差別化のために提供する付加価値サービス、自動車 OEM 以外の業界の参加者が自動車小売プロセスに与える影響とそのサービス、自動車 OEM が顧客体験の最適化と自動車ブランド認知度の最大化のために他業界の参加者と協力する活動内容、自動車 OEM や他のステークホルダーによって開発された新たな小売機能、などが含まれます。調査対象地域は中国です。

【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沿った主要な自動車小売り活動：検討・調査フェーズにおいて

- 主要な OEM の小売り活動
- 旗艦店、ポップアップストア
- ライフスタイル、体験ストア
- カーシェアリング
- 購入前のオンライン体験
- 自動車自動販売機

自動車 OEM：カスタマージャーニーに沿った主要な自動車小売り活動：購入フェーズにおいて

- 主要な OEM の活動
- OEM 関連会社の金融ソリューション
- リースサービス
- e コマース旗艦店
- 第三者の自動車 e コマースプラットフォーム
- e コマース販売ソリューション

自動車 OEM：カスタマージャーニーに沿った主要な自動車小売り活動：体験フェーズにおいて

- 主要な OEM の活動
- 個人的充電ポイント
- アフターサービスとメンテナンスパッケージ
- コネクティッドとスマートフォンアプリサービス
- 延長保証
- 24 時間年中無休のロードサービス

自動車 OEM：カスタマージャーニーに沿った主要な自動車小売り活動：リテンションフェーズにおいて

- 主要な OEM の活動
- 非関連サービス

- 認定された中古プログラムと中古車販売
- 自動車クラブ、フォーラム、CSR
- 商業スポンサー
- 顧客関係管理（CRM）

ケーススタディ：自動車小売およびカスタマージャーニーに影響を与える OEM 以外の市場参入企業

- 自動車小売業界のテクノロジー企業：Alibaba 社
- 自動車小売業界のテクノロジー企業—Tencent 社
- 新車・中古車小売市場の主要参入企業事例
- 自動車部品小売市場の主要参入企業事例
- 自動車関連小売市場の主要参入企業事例

成長機会と企業への提言

結論と今後の見通し

付録

フロスト&サリバンについて