

## 世界の乗用車 OEM の顧客サービスチャネルのベンチマークと成長機会

### 【概要】

本調査では、世界の乗用車OEMの顧客サービスチャネルのベンチマークと成長機会について分析しています。具体的には、OESチャネルで提供される主な保守サービス、同業他社とのサービスの違い、低価格ブランド品、サービスコンセプト、およびアフターマーケットプログラム、アフターセールスサービスチャネルにおけるOEM間の比較、今後のアフターセールスセグメントに影響を与える主要パートナーシップ、CASEセグメント関連のOEMサービスなどが含まれています。調査対象地域はグローバル、調査対象期間は2019年から2021年までです。

### 【内容一覧】

#### 戦略的重点

#### 成長機会分析

- 調査範囲
- 本調査で対処される課題
- ベンチマーク基準
- 主要競合他社：OEM のカスタマーサービスチャネルとサービスタッチポイントの業界
- 流通チャネル：OEM-OES チャネルの枠組み
- 成長促進要因
- 成長阻害要因
- 所見
- 概況：主要 OEM の OES バリューチェーンイニシアチブとチャネルイネーブラー
- OES チャネルの地域別動向
- 世界の OES チャネルに対するロシア・ウクライナ戦争の影響
- OES チャネルにおける新たなビジネスモデル
- OES チャネルにおける技術パートナーシップ
- 上位 OE の低価格ブランドとワークショップのコンセプト
- サービス・メンテナンスチャネルにおける OEM の最大の課題
- サマリ：OES サービスに基づく OEM の階層
- ハイライト：サービスセグメントのリーダーと注目の OES メンテナンスサービス
- 世界の主な OEM アフターセールス収益概況：2021 年
- ベンチマーク：保守サービス
- ベンチマーク：デジタル小売およびオムニチャネル戦略

- ベンチマーク：低価格ブランド品
- ベンチマーク：ロイヤルティプログラムとサブスクリプションサービス
- ベンチマーク：保証プログラム
- ベンチマーク：金融サービスと信用サービス
- ベンチマーク：フリート向け保守サービスと中古車プログラム
- ベンチマーク：CASE

#### Ford Motor Company

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### General Motors Company (GM)

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Tesla, Inc.

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Volkswagen Group

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Groupe Renault

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Stellantis N.V.

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Mercedes-Benz

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### BMW

- 会社概要
- OES チャンネル製品
- OES チャンネルサービスのサマリ

#### Chang'an Automobile (Group) Co., Ltd.

- 会社概要

- OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- Zhejiang Geely Holding Group Co., Ltd. (ZGH)
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- BYD Auto Co., Ltd.
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- Tata Motors Limited
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- Hyundai Motor Company
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- Mahindra & Mahindra Limited (M&M)
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- トヨタ自動車
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- 本田技研工業
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- 日産自動車
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- スズキ
- 会社概要
  - OES チャンネル製品
  - OES チャンネルサービスのサマリ
- Rivian Automotive, Inc.
- 会社概要

- OES チャネル製品
- OES チャネルサービスのサマリ

Fisker Inc.

- 会社概要
- OES チャネル製品
- OES チャネルサービスのサマリ

NIO Inc.

- 会社概要
- OES チャネル製品
- OES チャネルサービスのサマリ

成長機会のまとめ

付録

次のステップ