

Výsledky štúdie J. D. Power 2008

TOYOTA PRIUS
obhájila prvenstvo vo Veľkej Británii



Ďalších 5 vozidiel TOYOTA na stupňoch víťazov vo svojich segmentoch



J.D. POWER
AND ASSOCIATES®

TODAY TOMORROW **TOYOTA**



Toyota Prius už po druhý raz za sebou obsadila najvyššiu priečku v prieskume spokojnosti zákazníkov vo Veľkej Británii.

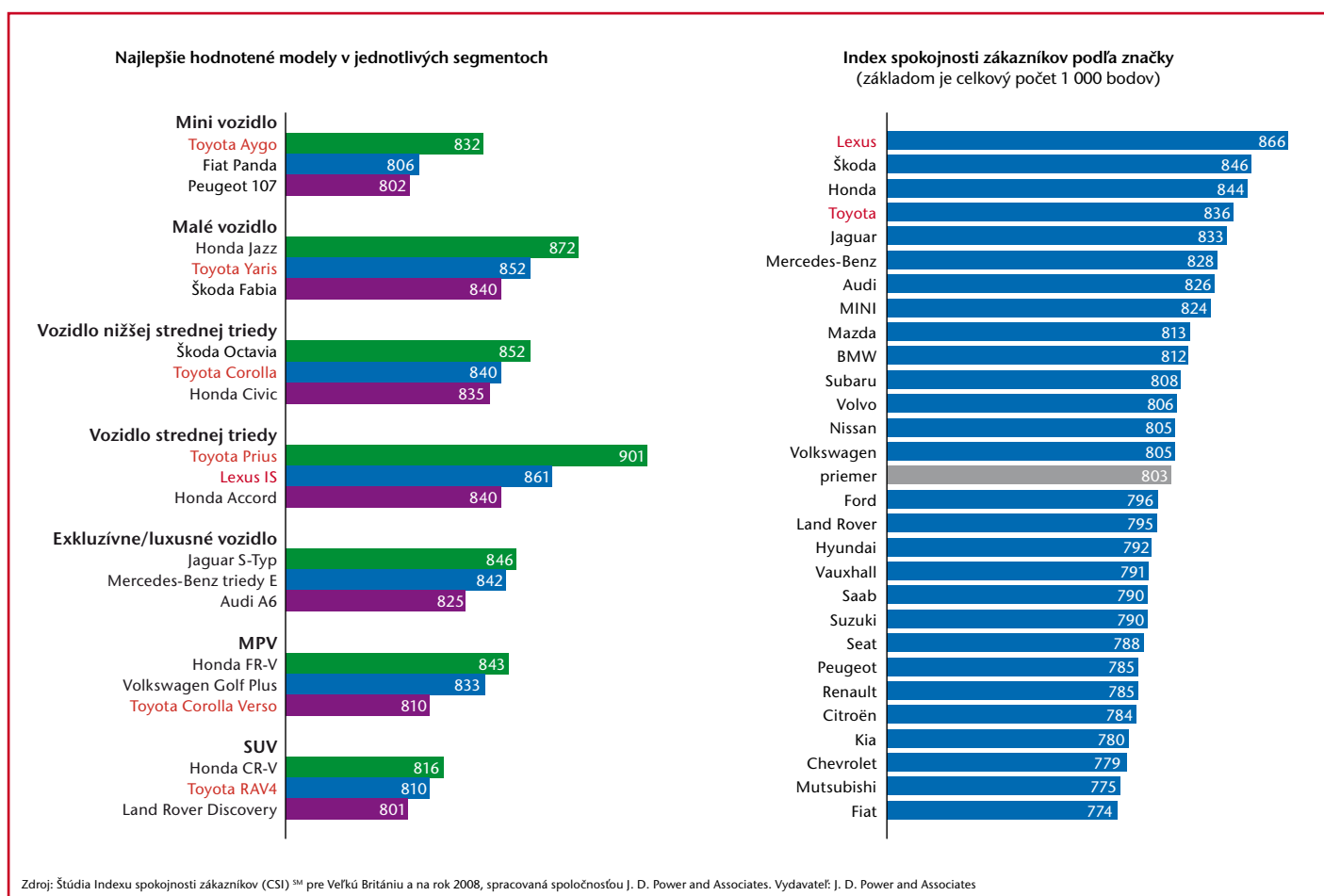
Hybridné vozidlo Toyota Prius zvíťazilo v štúdiu Indexu spokojnosti zákazníkov (CSI) J. D. Power and Associates na rok 2008 vo Veľkej Británii. Prius získal 901 bodov z 1 000 možných, pričom majitelia oceňovali predovšetkým vysokú kvalitu a spoľahlivosť tohto modelu.

„Prius sa už stal ikonou vďaka svojmu ekologickému zameraniu; teraz navyše dokazuje, že je tiež synonymom spoľahlivosti a spokojnosti,“ uviedol Steve Fowler, vydavateľ štúdie. „Preferuje rad vecí, na ktorých dnešným zákazníkom najviac záleží. Je ekologický a hospodárny a navyše spoľahlivý a mimoriadne kvalitný.“

V hodnotení značiek už po ôsmy raz za sebou zvíťazila luxusná japonská značka Lexus, ktorá v štúdiu spokojnosti zákazníkov získala 866 bodov. Lexus si počína skutočne dobre najmä v troch zo štyroch kľúčových faktorov, ako sú: kvalita a spoľahlivosť, spokojnosť so službami predajcov a príťažlivosť vozidla. Päťicu najlepších výrobcov dopĺňa Škoda (846), Honda (844), Toyota (836) a Jaguar (833).

Dva modely Toyoty sa umiestnili najvyššie vo svojich segmentoch: Prius (stredná trieda) a Aygo (mini vozidlá).

Štúdiu Indexu spokojnosti zákazníkov (CSI) na rok 2008 vo Veľkej Británii vychádza z hodnotenia viac ako 16 000 majiteľov, ktorí vozidlo vlastnia v priemere dva roky. Do tejto štúdie sa zapojilo 28 značiek a 100 modelov vozidiel.



J.D. Power and Associates

J. D. Power and Associates realizuje štúdiu CSI po celom svete vrátane Európy, Severnej Ameriky, Ázie, Tichomoria a Afriky. Každoročná štúdiu J. D. Power and Associates poskytuje spotrebiteľom prístup k spoľahlivým a presným informáciám o mnohých rôznych modeloch vozidiel a pomáha výrobcovi v snahe o dosiahnutie maximálnej spokojnosti ich zákazníkov.

Majitelia poskytli podrobné hodnotenia svojich vozidiel a predajcov, ktoré sa zaoberajú 77 atribútmi rozdelenými na štyri hlavné kategórie spokojnosti. V poradí podľa dôležitosti sú to:

- kvalita a spoľahlivosť (30 %);
- subjektívne hodnotenie (28 %) vrátane hodnotenia dizajnu, výkonu, pohodlia a vlastností vozidla;
- spokojnosť so službami predajcov (22 %);
- náklady spojené s vlastníctvom vozidla (19 %) vrátane spotreby paliva, poistenia a nákladov na údržbu a opravy.

Zložky Indexu spokojnosti zákazníkov (CSI) na rok 2008 (vzhľadom na zaokrúhľovanie sa súčet percent nerovná 100)

Kvalita a spoľahlivosť vozidla (30 %)

Deväť oblastí problémov s vozidlom:

- Motor
- Prevodovka
- Riadenie, ovládanie a brzdenie
- Interiér vozidla
- Výbava a ovládacie prvky
- Sedadlá
- Kúrenie, ventilácia a klimatizácia
- Audio systém
- Exteriér vozidla

Subjektívne hodnotenie (28 %)

Spokojnosť z hľadiska výkonu vozidla, konštrukcie, funkcie a dizajnu so zameraním na osem oblastí:

- Motor a prevodovka
- Riadenie, ovládanie a brzdenie
- Kabína a prístrojová doska
- Komfort a pohodlie
- Sedadlá
- Kúrenie, ventilácia a klimatizácia
- Audio systém
- Dizajn vozidla/exteriér

Spokojnosť so službami (22 %)

- Dodacie lehoty
- Predávajúci personál
- Zázemie predajcu
- Prevzatie vozidla
- Kvalita služieb

Prevádzkové náklady (19 %)

- Spotreba paliva
- Náklady na poistenie
- Náklady na servis/opravy

