



AUTOASI

Autohuolto 2015

Kuinka suomalaiset suhtautuvat autohuoltoon?

1.9.2015

POHJOISRANTA



Burson•Marsteller

www.autoasi.fi



AUTOASI

Tiivistelmä

Kokemukset autohuollosta ja suosittelu

- Lähes 90 % suomalaisista suosittelisi käyttämäänsä autohuoltoa ystävälleen
- Kokemustaan autohuollosta positiivisena tai neutraalina piti yhteensä 87 % vastaajista

Mikä on tärkeintä autohuollossa? (valinta "tärkeä")

1. Kaikki sovitut työt on tehty (89 % vastaajista)
2. Mahdollisista lisätöistä ja -kuluista keskustellaan ja sovitaan kanssani (78 % vastaajista)
3. Asiantunteva palvelu (74 % vastaajista)

Mikä asiat ärsyttävät eniten autohuollossa?

1. Vikaa ei saada kerralla kuntoon (46 % vastaajista)
2. Epäselvä hinnoittelu (34 % vastaajista)
3. Auton vieminen huoltoon (32 % vastaajista)



AUTOASI

Tutkimuksen toteutus

- Tutkimus toteutettiin keväällä 2015 markkinatutkimusyhtiö M3 Research Oy:n internet-paneelissa.
- Tutkimuksen suunnitteli ja analysoi Pohjoisranta Burson-Marsteller Oy.
- Kohderyhmänä olivat 18–70-vuotiaat autoilevat suomalaiset, joista 97 prosentilla oli oma auto ja 3 prosentilla työsuhdeauto.
- Tutkimukseen vastasi 1000 vastaajaa ja lähtöotos oli kansallisesti edustava.



AUTOASI

Autohuolto 2015: Kuinka suomalaiset suhtautuvat autohuoltoon?

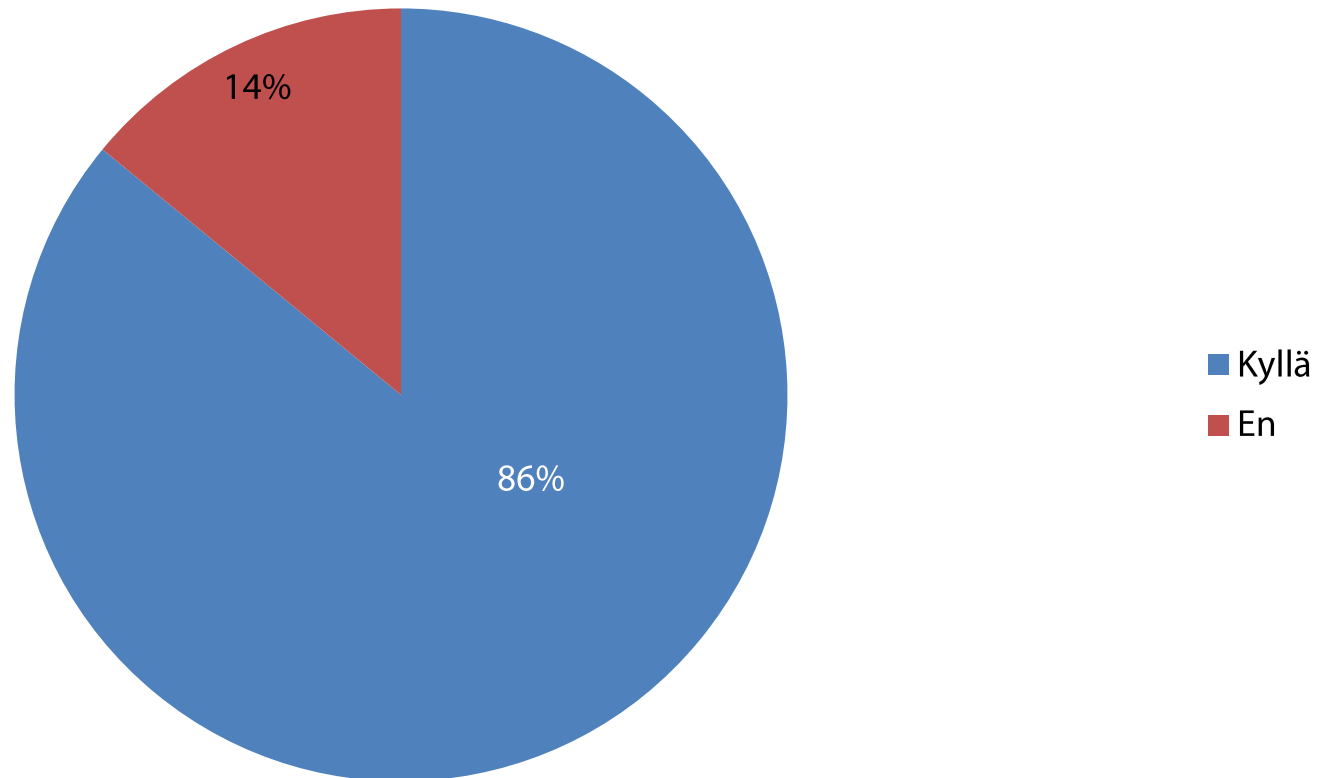
KOKEMUKSET AUTOHUOLLOSTA JA SUOSITTELU

www.autoasi.fi



AUTOASI

Lähes 90 % suomalaisista suosittelisi
käyttämäänsä autohuoltoa ystävälleen
Suosittelisitko käyttämääsi autohuoltoa ystävällesi?

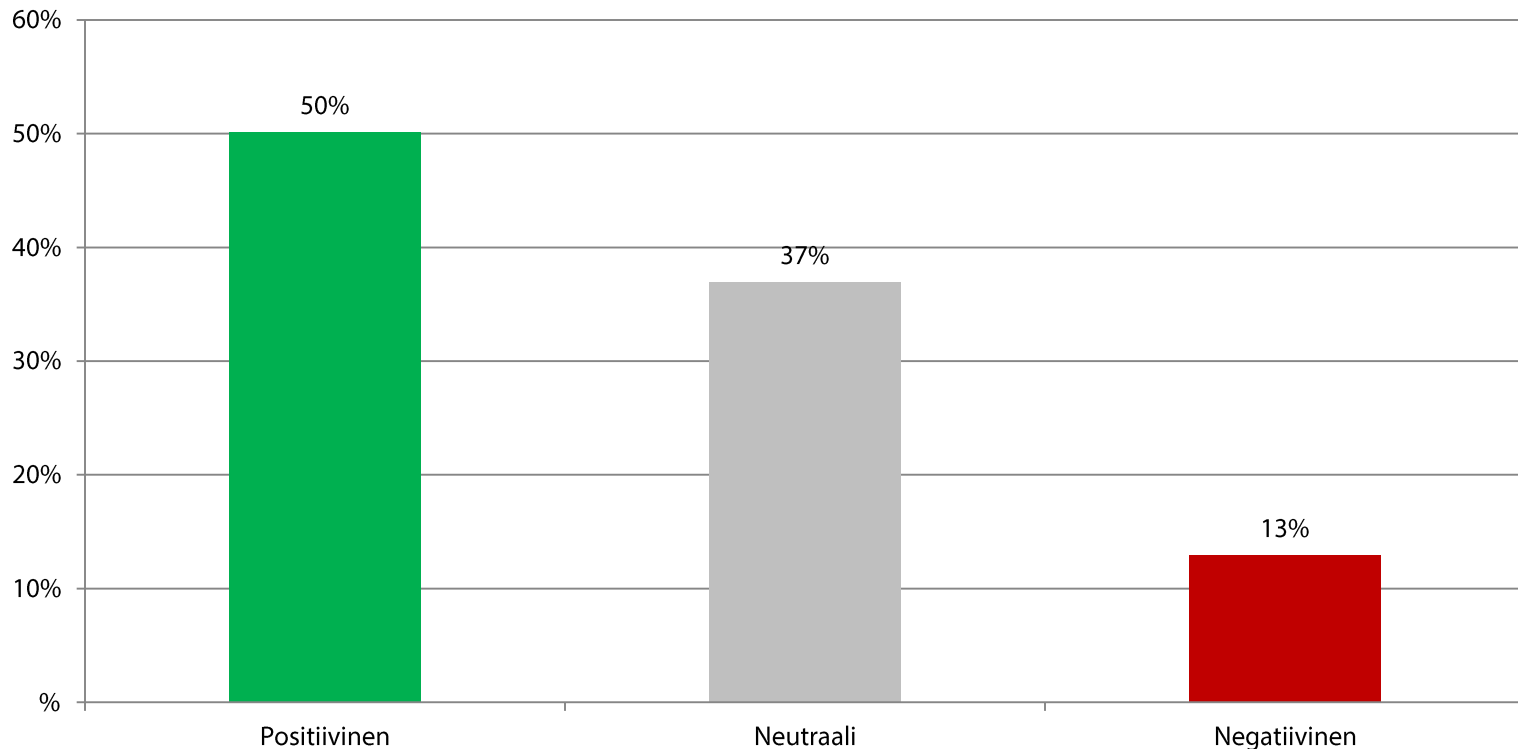




AUTOASI

Puolet vastaajista kuvailee kokemustaan autohuollosta positiiviseksi

Miten kuvailisit yleisesti kokemustasi autohuollossa käymisestä?
(valitse yksi)





AUTOASI

Miten kuvailisit yleisesti kokemustasi autohuollossa käymisestä? Miksi?

(poimintoja avoimista vastauksista)

Positiivinen:

- Henkilökunta, ja varsinkin nyt kun käyttämässäni huollossa asioidaan suoraan mekaanikon kanssa
- Huolto toimii ja kaikki tulee tehdyksi sovitun mukaan.
- Autoasi, aivan loistava palvelu!!
- Käyttämässäni autohuollossa ystävällinen ja asiallinen palvelu naisautoilijaakin kohtaan.
- Luotettava ja huoltotarjous on pitävä.
- Ystävällinen asiakaspalvelu, ja nopea toiminta, joustavat ajat.

Neutraali:

- Auto huoltoon ja kahvit
- Auton vie varattuna aikana huoltoon, eikä juurikaan ymmärrä mitä sille tehdään, mutta hyvin huolletun auton on saanut takaisin.
- En ole itse käyttänyt autoa huollossa
- Olisi positiivinen, jos huollot olisivat edullisempia :)

Negatiivinen:

- Yllätyskuluja sovitun hinnan lisäksi
- Epäystävällinen palvelu. Hitaus. Pitkä aika tilauksesta huoltoon
- Naisiin ei suhtauduta vakavasti



AUTOASI

Autohuolto 2015: Kuinka suomalaiset suhtautuvat autohuoltoon?

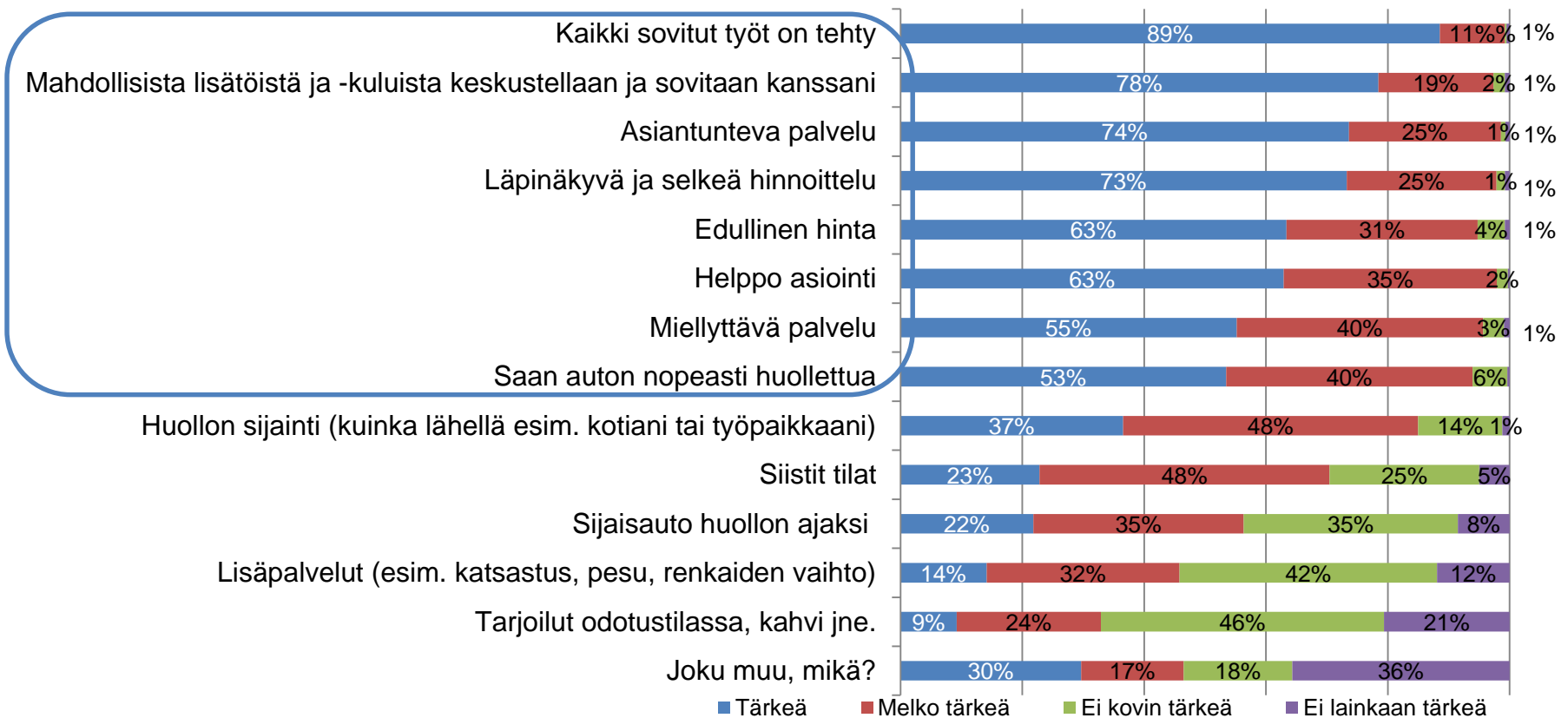
MIKÄ ON TÄRKEINTÄ AUTOHUOLLOSSA?



AUTOASI

Tärkeimpänä asiana autohuollossa pidetään sitä, että kaikki sovitut työt tulee tehdyksi

Kuinka tärkeinä pidät seuraavia asioita autohuollossa?





AUTOASI

Autohuollossa eniten ärsyttää se, ettei vikaa saada kerralla kuntoon

Mitkä asiat ärsyttävät sinua eniten autohuollossa? Valitse 3 ärsyttävintä asiaa tärkeysjärjestyksessä.





AUTOASI

Autohuolto 2015: Kuinka suomalaiset suhtautuvat autohuoltoon?

VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT



AUTOASI

Vastaajien taustatiedot

Sukupuoli

Mies	48 %
Nainen	52 %

Ikä

18-29 vuotta	13 %
30-39 vuotta	16 %
40-49 vuotta	24 %
50-59 vuotta	21 %
60-70 vuotta	26 %

Asuinlääni

Etelä-Suomi	42 %
Länsi-Suomi	35 %
Itä-Suomi	11 %
Pohjois-Suomi	12 %

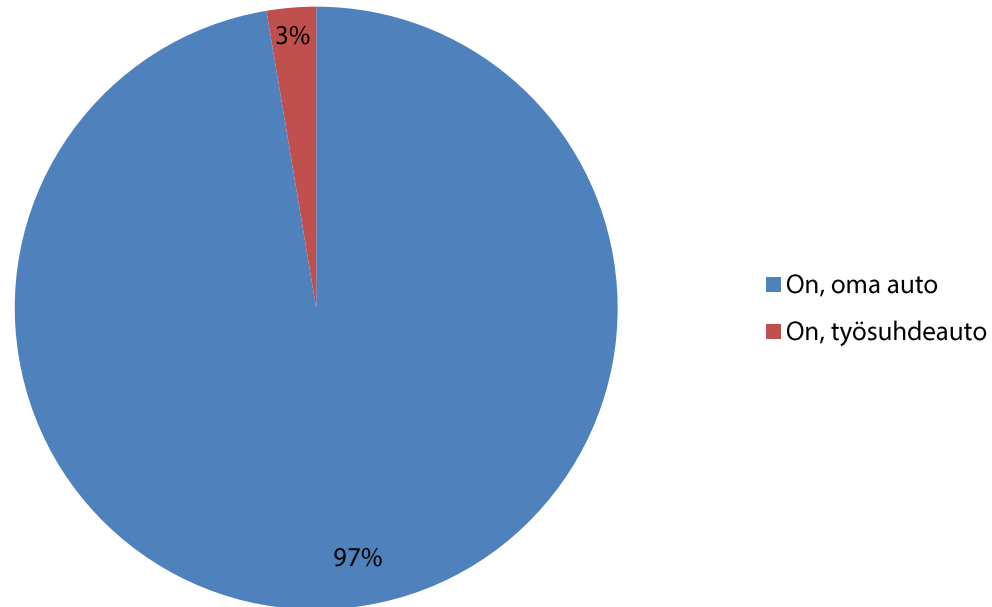
Henkilökohtaiset vuositulot (Brutto)

Alle 10 000 euroa	6 %
10 001-20 000 euroa	11 %
20 001-30 000 euroa	21 %
30 001-40 000 euroa	21 %
40 001-50 000 euroa	11 %
50 001-75 000 euroa	10 %
75 001-100 000 euroa	4 %
Yli 100 000 euroa	2 %
En halua vastata	15 %



AUTOASI

Vastaajista 97 prosentilla on oma auto Onko sinulla auto?





AUTOASI

Vajaa kolmannes ajaa alle kuusi vuotta vanhalla autolla

Minkä ikäinen auto sinulla on?

