



СОБСТВЕННЫЙ АВТОМОБИЛЬ ИЛИ КАРШЕРИНГ?

ИССЛЕДОВАНИЕ
В СИНДИКАТИВНОМ
СООБЩЕСТВЕ IPSOS в России

ИЮЛЬ, 2021

GAME CHANGERS





СОБСТВЕННЫЙ АВТОМОБИЛЬ ИЛИ КАРШЕРИНГ?

Каршеринг, конечно, пока не стал полной заменой личному автомобилю, 69% пользователей* имеют собственный автомобиль и не спешат от него отказываться. Вместе с тем каршеринг расширил возможности городской мобильности и в некоторых ситуациях рассматривается как решение первого выбора.

В центре внимания этого исследования - пользовательский опыт клиентов каршеринга:



- 1** Когда и почему выбирают каршеринг, а когда – собственный автомобиль?
- 2** Что ценят пользователи, а чем недовольны?
- 3** Что такое качественный каршеринг?
- 4** Что не так с приложениями?

* Источник: Ipsos РосИндекс 2020. Россияне 18+, города с нас. 100 тыс+



СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА

1 ВОСПРИЯТИЕ КАРШЕРИНГА

- ▣ Ассоциативное поле и имидж каршеринга
- ▣ Воспринимаемые достоинства и недостатки каршеринга
- ▣ Представления о качестве в каршеринге: маркеры качества и их роль

2 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРШЕРИНГА

- ▣ Точки входа в категорию
- ▣ Ситуации использования каршеринга и их особенности
- ▣ Барьеры к увеличению частоты использования каршеринга

3 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ И СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ

- ▣ Факторы удовлетворенности
- ▣ Проблемы и трудности пользователей: автомобиль, приложение, поддержка
- ▣ Ожидания от каршеринговых компаний в сложных ситуациях

4 ПОТРЕБНОСТИ

- ▣ Идеальный каршеринг: что важно?
- ▣ Неудовлетворенные потребности и мечты



ПОЛНАЯ ВЕРСИЯ ДОСТУПНА ПО ПОДПИСКЕ. СТОИМОСТЬ ОТЧЁТА
210 ТЫС РУБ БЕЗ НДС



МАРКЕРЫ КАЧЕСТВА



СОСТОЯНИЕ АВТО

- Отсутствие технических неисправностей
- Чистота внутри и снаружи
- Все технические жидкости в наличии

Tension: мне нравится сервис, но я боюсь, что не получу исправный автомобиль и должный уровень комфорта

ПРИЛОЖЕНИЕ

- Удобный интерфейс с понятной навигацией
- Отсутствие сбоев в работе приложения (зависает, ошибки при оформлении заказа)
- Своевременное обновление информации (например, разбивка на зоны, доступные автомобили)

Tension: я чувствую неудобство и трачу время зря

КОЛЛ-ЦЕНТР

- Не бот, а живой человек
- Решение проблемной ситуации
- Быстрый ответ оператора (в течение нескольких минут)
- Решение вопроса минимальным количеством операторов

Tension: я могу остаться один в сложной ситуации, мне никто не поможет и не позаботится обо мне



Была ситуация с неисправным авто, загорелся «чек», а для меня это всегда паника, понимаю, что перегрелась машина и тянет тяжело, хотя проехала я совсем немного. Я стояла на дороге и ждала пока датчик температуры опустится (Ж, Екат., 27)



Я как-то не дождалась свой автомобиль, было написано 6 минут, я ждала 20, но она так и не приехала. Мне приложение рекомендовало искать другую машину, но у меня не было времени. Я отменила заказ, поехала на такси (Ж, Москва, 38)



Обращение в службу поддержки - это обычно разговор глухого с немым. Там или бот или ответы - просто отписки. А в случае с каршерингом могут возникать сложные ситуации, когда очень нужна помощь (М, Ростов-на-Дону, 43)



ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ВОСПРИЯТИЕ КАЧЕСТВА? ЧИТАЙТЕ В ПОЛНОЙ ВЕРСИИ!

О ПРОЕКТЕ

Синдикативное онлайн-сообщество типичных потребителей, объединяющее 300 человек из разных городов России.



МЕТОДОЛОГИЯ: качественное исследование
КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ: 30-40 респондентов

ТЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЙ В 2021 ГОДУ

- Вовлеченность в спортивные мероприятия и отношение к спонсорству
- Планы на путешествия и туризм в 2021
- Отношение к безопасности бытовой химии
- Традиционные бренды VS СТМ
- Бренды и благотворительность
- Собственный автомобиль или каршеринг
- Онлайн-образование
- Детские игры
- Голосовые ассистенты и голосовое управление
- Патриотизм в рекламе
- Будущее глазами поколений
- Новый год: еда и алкогольные напитки

ФОРМАТЫ УЧАСТИЯ В ПРОЕКТЕ

ПОДПИСКА НА РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСОВ

Опция 1 1 отчет	Опция 2 6 отчетов	Опция 3 12 отчетов
210 000 руб.	980 000 руб.	1 890 000 руб.

- **1 дискуссия в 3 недели: ~12 тем в 2021**
- **В конце каждой 3 недели предоставляется отчёт (summary в формате объемом до 15-20 слайдов)**

Ad hoc ПРОЕКТЫ ПО ЗАПРОСУ

Области применения:

Тема по запросу
от 240 000 руб.

Сроки
1 неделя от брифа до отчета

- Слишком специфический / частный вопрос для отдельного качественного исследования
- Срочно нужен отклик реальных потребителей!
- Предварительный этап для другого исследования



СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

Ekaterina.Kotova@ipsos.com

Anastasiya.Gilenko@ipsos.com

Цены указаны без учёта НДС (20%)

