



汽车行业社会化聆听案例

汽车行业消费者口碑大数据分析和挖掘

海量-DE汽车工作室

2019.05.29

CONTENT

PART01 前言 & 汽车行业项目类型

PART02 案例一：汽车质量问题消费者口碑

PART03 案例二：A级车市场互联网口碑分析

PART04 案例三：商务车本竞品消费者口碑对比

PART05 案例四：竞品发现

PART06 案例五：中国汽车产业数据信息平台

前言

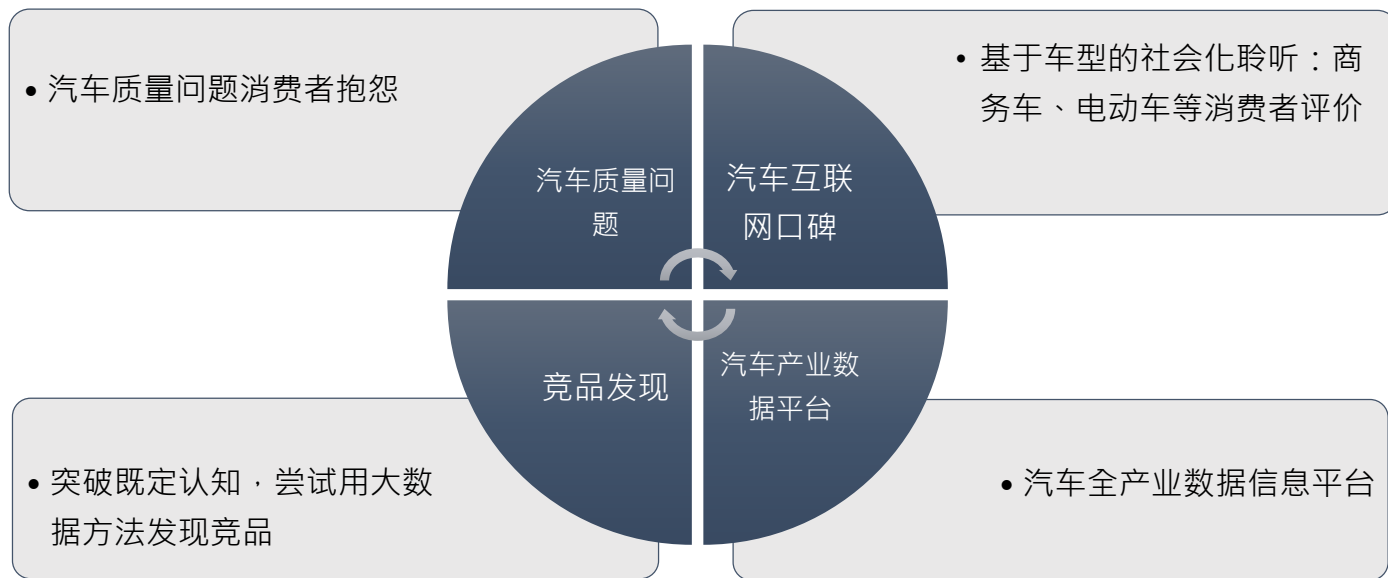


- 企业对于产品的管理与改进，需要参考消费者使用体验反馈，传统的方法是汽车企业主要通过做消费者问卷、座谈或从4S店汇总数据等方式来调研，但样本量有限，且成本较高，而且对于地域广阔的中国来说，只能是窥一斑而难见全豹。
- 近年来，随着技术的快速发展，消费者在互联网上的声音大量增加，我们得以通过互联网的大数据采集、标引和分析，运用社会化聆听方法，清晰地听到消费者的反馈，洞察到消费者的需求。其有利于企业优化产品设计、改进产品质量及品牌传播策略，以求为客户提供卓越的体验。
- 海量一直致力于通过大数据为车企提升产品能力和营销能力。在此我们分享一下做的比较成熟的案例，供您参考。

汽车行业项目类型



根据汽车行业所用的知识库规则，主要可以分为四大类：





“

案例二：A级车市场互联网口碑分析

”

HYLANDA Information Technologies Corp. Ltd

WWW.HAILIANGXINXI.COM

客户需求

- 目的：研究目标市场整体水平，分析本品所处水平，辅助产品优化
- 范围：互联网数据
- 内容：消费者口碑—整个A级市场产品口碑分析

评价指标体系说明

- 一级指标共15个 · 二级指标300+

一级指标	二级指标
外观	车头,车尾,腰线,前大灯,日间行车灯,尾灯, 颜色&车漆, 车轮,车门,车顶,轮毂,轮胎.....
内饰	显示屏,烟灰缸,仪表盘,遮阳帘,中控台,中央扶手,点烟器,方向盘,内饰整体感觉.....
空间	后备箱,前排乘坐空间,储物空间,脚部空间,肩部空间,头部空间,肘部空间,腿部空间.....
动力	变速箱,动力系统,动力总体,加速性能,起步性能.....
驾驶操控	转向系统/方向盘,刹车,驾驶操控总体,踏板,底盘,稳定性,悬架,驾驶灵活性.....
舒适性	隔音降噪,车内气味,后排座椅舒适度,前排座椅舒适度,舒适性总体,头枕,座椅.....
经济性	电耗/油耗,保险,补贴,价格,维护保养费用,性价比,租赁或金融方案,优惠.....
安全	ABS,安全带,安全系统,安全总体,备胎,车底护板,车锁,气囊,胎压监测,童锁,ESP.....
娱乐互联配置	导航,音响,互联,斑马智行,语音控制,BMW i互联,蔚来 NOMI,APP/应用程序.....
辅助驾驶配置	抬头显示,限距控制系统,压线提醒系统,遥控驾驶,预防性安全系统,注意力辅助系统,自动泊车,自动驾驶总体,自动驻车,电控制动系统,自主巡航,主动式驻车辅助系统.....
舒适/便利性配置	无钥匙进入,钥匙遥控,无钥匙启动,天窗,空调,空气净化系统,座椅加热,座椅通风.....
销售/售后服务	交付/提车,体验店,服务态度,服务专业水平,救援,维修.....

语义分析方法说明



示例：

用户原始语言

内部空间对于四口之家很宽敞



内部空间//对于//四口之家//很//宽敞

自然语言分析，依存句法分析

语义分析过程



内部空间//宽敞

关键词提取

统计量化结果



正面评价

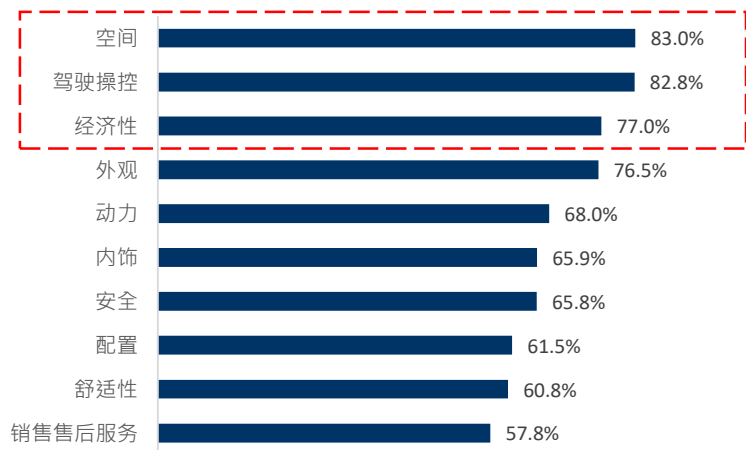
统计分析

乘坐空间整体评价-计入1次好评数

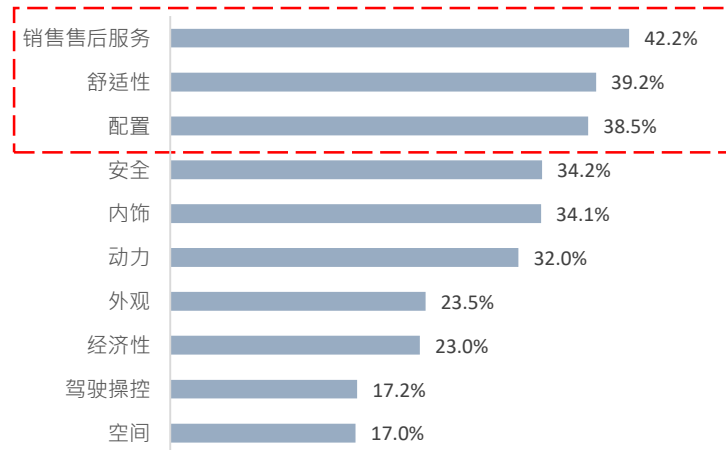
A级车的整体满意度表现

- A级车的空间、驾驶操控及经济性评价最高，销售与售后服务、舒适性及配置评价最低；

A级车满意度表现TOP10(PSR)



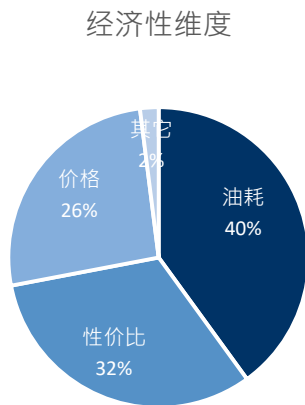
A级车不满意度表现TOP10(NSR)



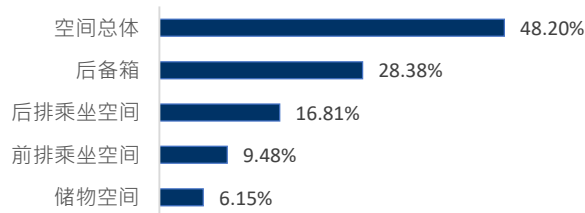
A级市场细分维度分析—PSR

用户对A级车的空间、驾驶操控和经济性是普遍满意的；

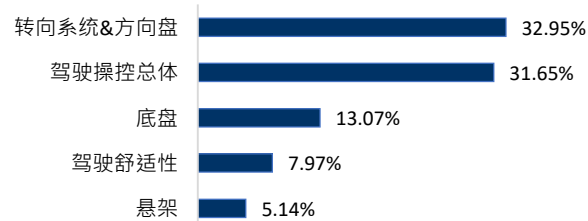
- 空间方面，用户对后备箱和后排乘坐空间最满意；
- 驾驶操控方面，用户对转向系统和方向盘、底盘的稳定性较为满意；
- 经济性方面，用户对油耗、性价比和价格比较认可的。



空间维度



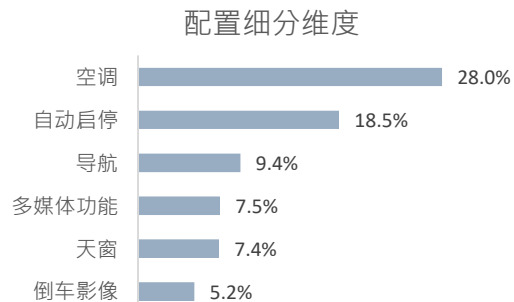
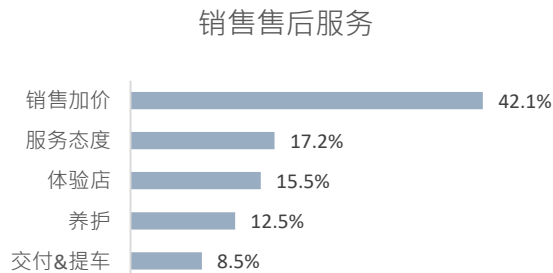
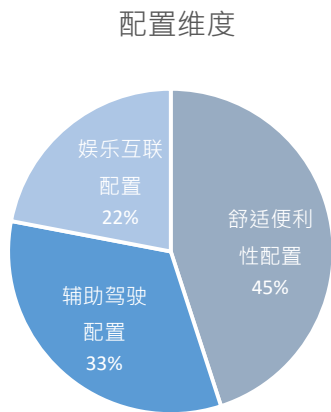
驾驶操控维度



A级市场细分维度分析—NSR

用户对A级车的4S店销售与售后服务、车的舒适性和配置的评价较低；

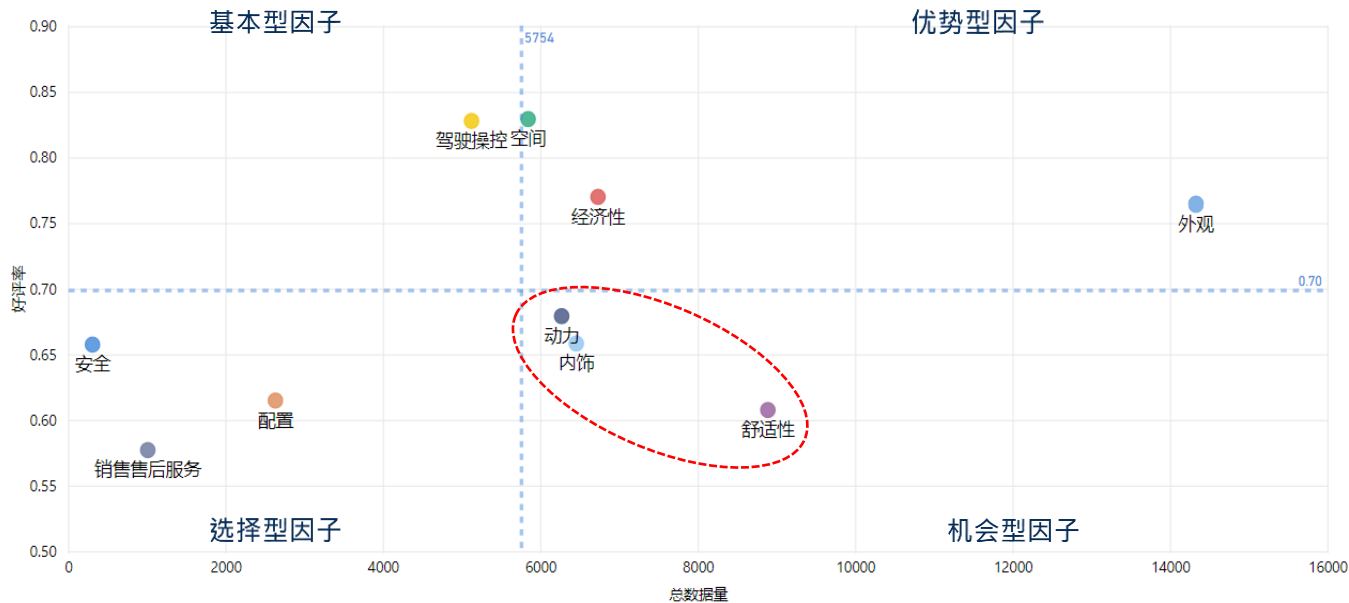
- 在销售与售后服务方面，用户对4S店的销售加价行为、服务态度很不满；
- 在配置方面，对舒适性配置中的空调，对辅助驾驶配置中的自动启停和导航的使用感受较为不满。



A级市场产品客户满意度优劣势

评论量多且满意度高的是外观、空间和经济性；评论量少但满意度高的是驾驶操控。

评论量少且满意度低的是配置、安全和销售售后服务；评论量多但满意度低的是动力内饰和舒适性。





THANKS
