



# 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

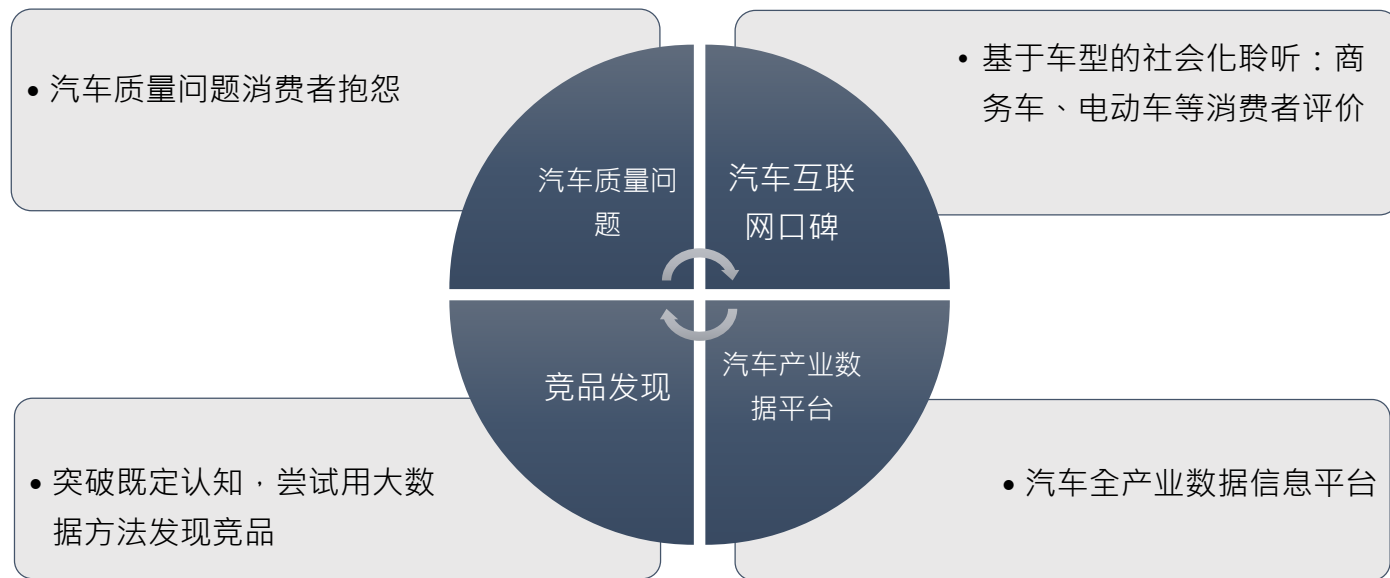


- 企业对于产品的管理与改进，需要参考消费者使用体验反馈，传统的方法是汽车企业主要通过做消费者问卷、座谈或从4S店汇总数据等方式来调研，但样本量有限，且成本较高，而且对于地域广阔的中国来说，只能是窥一斑而难见全豹。
- 近年来，随着技术的快速发展，消费者在互联网上的声音大量增加，我们得以通过互联网的大数据采集、标引和分析，运用社会化聆听方法，清晰地听到消费者的反馈，洞察到消费者的需求。其有利于企业优化产品设计、改进产品质量及品牌传播策略，以求为客户提供卓越的体验。
- 海量一直致力于通过大数据为车企提升产品能力和营销能力。在此我们分享一下做的比较成熟的案例，供您参考。

# 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：





“

## 案例三：商务车本竞品消费者口碑对比

”

---

HYLANDA Information Technologies Corp. Ltd

WWW.HAILIANGXINXI.COM

## 客户需求解析

- 目的：对比商务车本竞品的消费者满意度，辅助产品改进
- 范围：互联网数据
- 内容：消费者提及一本竞品消费者口碑分析

# 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

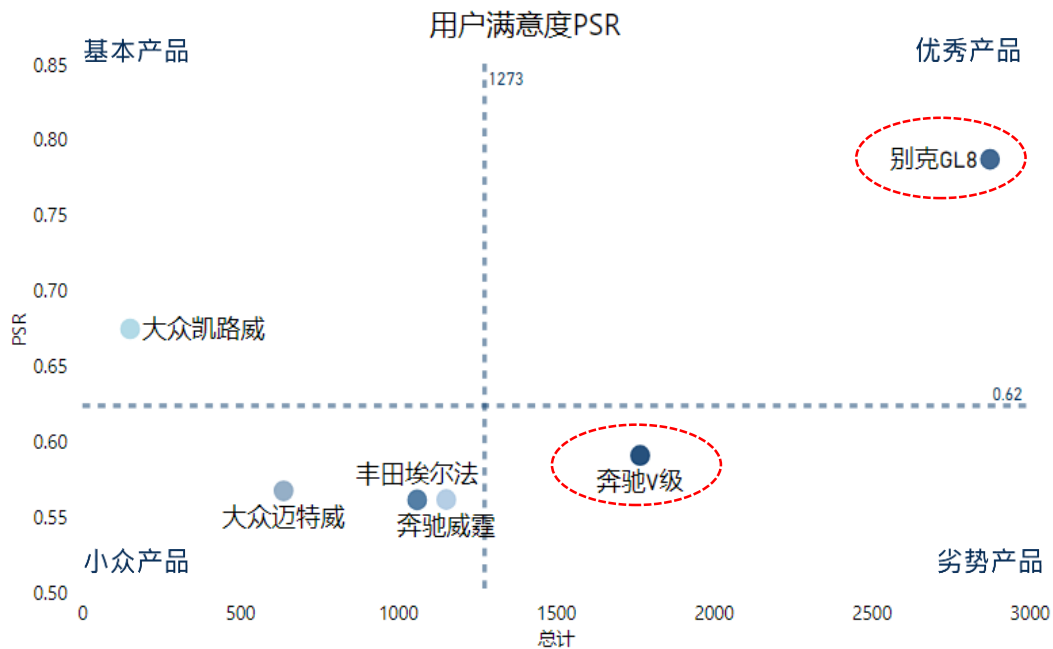
乘坐空间整体评价-计入1次好评数



# 本竞品用户满意度PSR



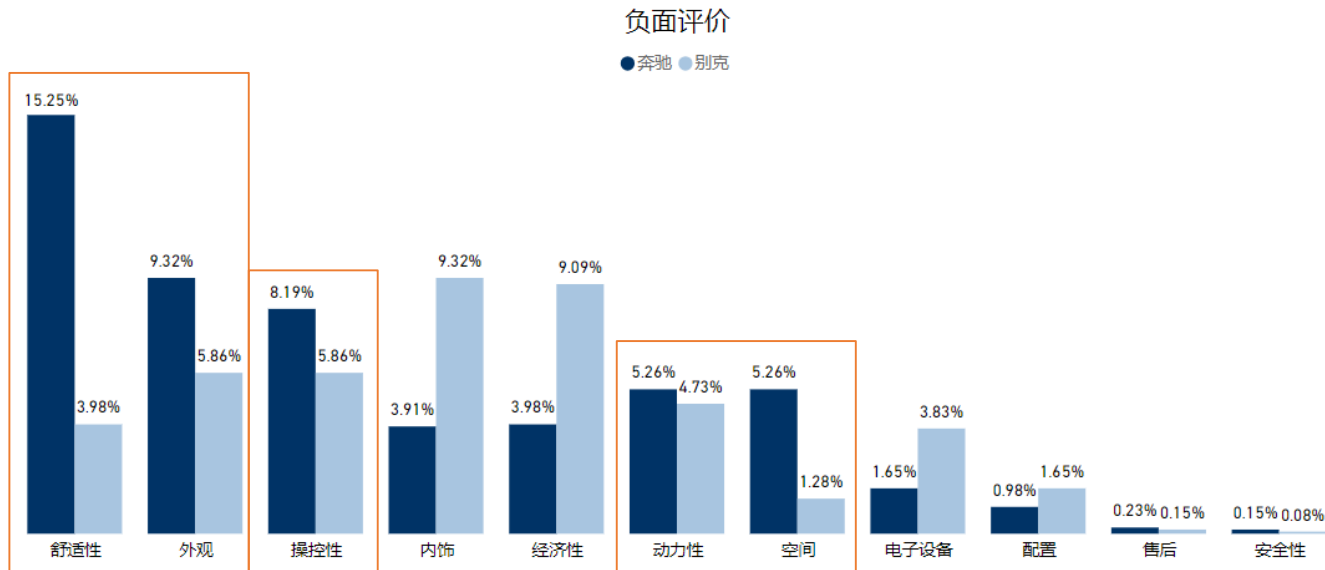
- 我们可以通过消费者的满意度衡量出每个产品在消费者心中的优劣势；



# 本竞品的差距点



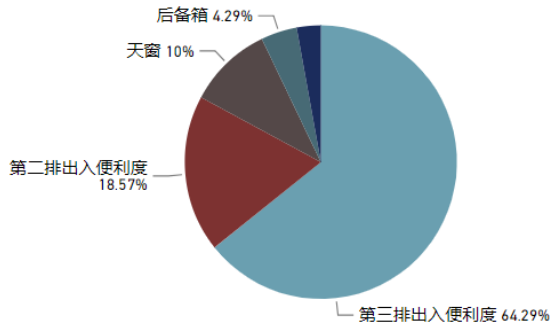
- 消费者对于奔驰V级和别克GL8的不满意点主要表现在：舒适性、外观、操控性、动力和空间；



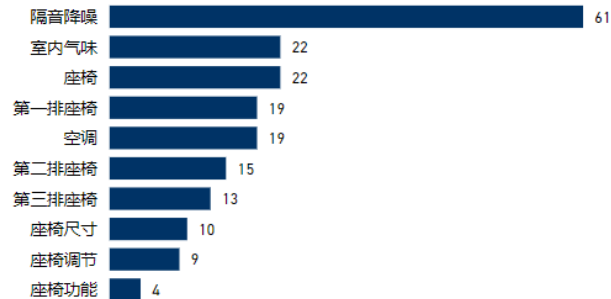
# 本品二级指标分析

- 从舒适性的细分维度中，可以看出用户对奔驰V级的隔音降噪最不满；
- 在外观细分维度中，用户对车门和侧滑门较为不满；
- 在空间细分维度中，第三排和第二排出入的便利度不是很好。

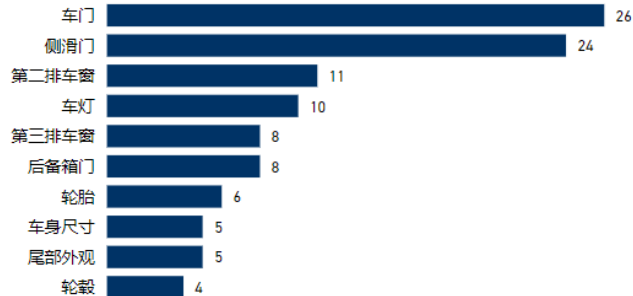
空间细分维度TOP5



舒适度细分维度TOP10



外观细分维度TOP10





# THANKS

---