

电商热销三门冰箱TOP10的是与非

2017.05 -2017.08

数据及样本说明

本报告主要针对京东、苏宁易购、天猫商城、国美等四大电商平台销量TOP10的三门冰箱机型进行对比分析

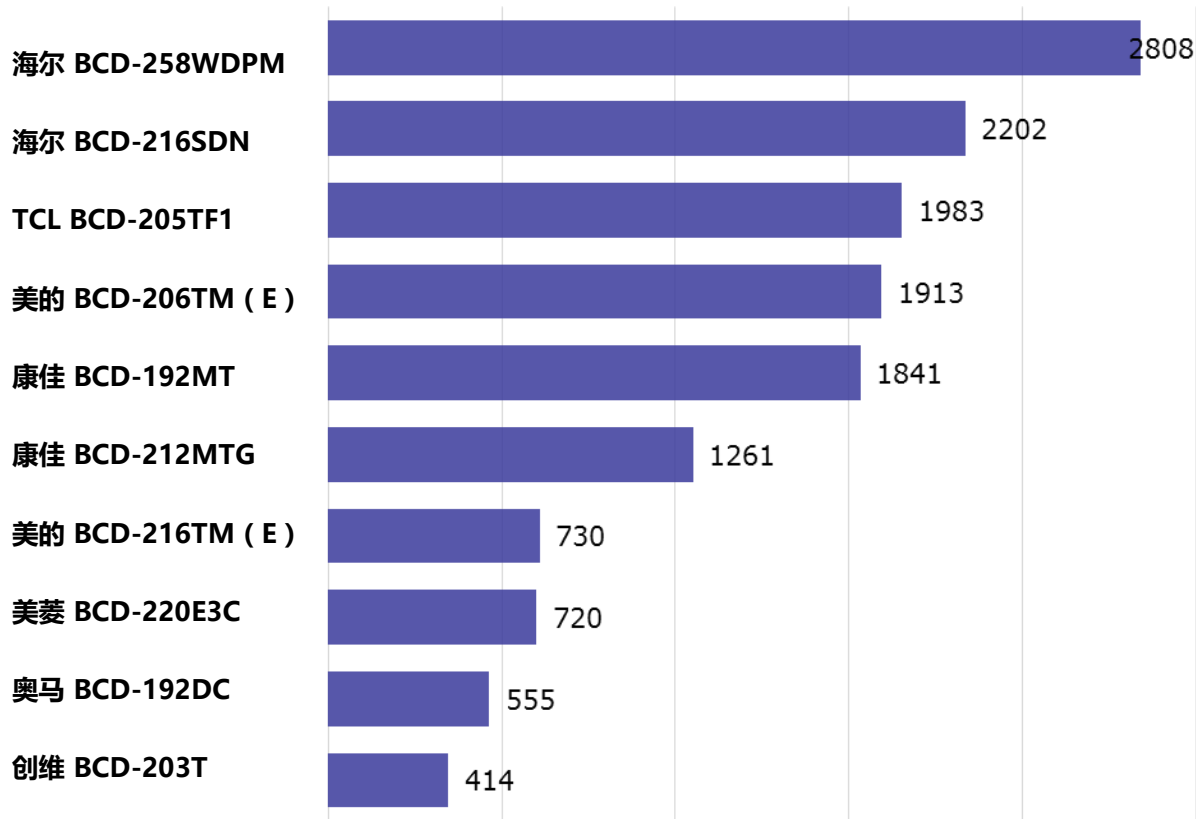
监测时间：2017年5月1日-2017年8月31日

◆ 已购用户评论样本

(海尔 BCD-258WDPM : **2808**条、海尔 BCD-216SDN : **2202**条、TCL BCD-205TF1 : **1983**条、美的BCD-206TM (E) : **1913**条、康佳 BCD-192MT : **1841**条、康佳 BCD-212MTG : **1261**条、美的 BCD-216TM (E) : **730**条、美菱 BCD-220E3C : **720**条、奥马 BCD-192DC : **555**条、创维 BCD-203T : **414**条)

(京东样本量**6828**、天猫样本量**5044**、苏宁易购样本量**2537**、国美样本量**18**)

电商热销三门冰箱TOP10声量构成

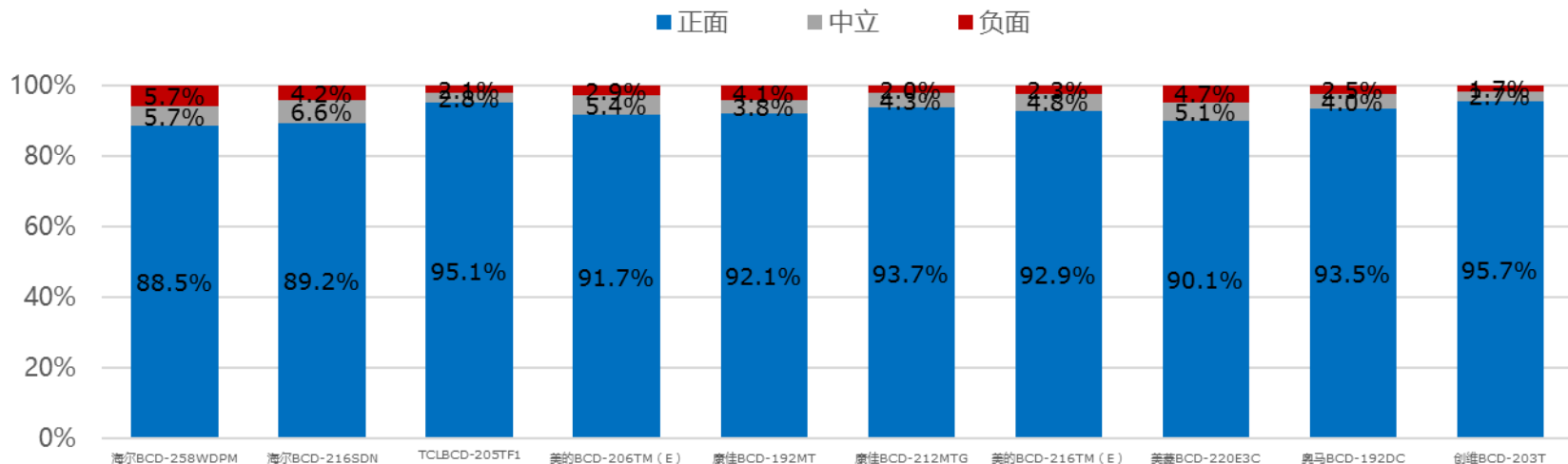


- 本监测时间段内，共监测到指定型号的三门冰箱电商用户评价信息14427条。
- 其中海尔因其行业品牌知名度较高，用户评价声量位居前两位。TCL虽然在家电品牌有一定的认知度，但在冰箱领域与海尔有一定差距。
- 美的、康佳和美菱品牌知名度方面远不如海尔，但价格和外观具有一定优势，同样受到部分消费者青睐。
- 奥玛和创维品牌知名度相对较小，但产品价格低廉，具有一定一定的市场。

各三门冰箱用户评价构成

- 从信息量来看，海尔BCD-258WDPM用户评价共2808条，其中正面2486条，中立161条，负面161条，负面占比5.7%，10个冰箱型号中声量最高，负面主要是售前售后服务方面差评量较多。
- 海尔BCD-216SDN用户评价共2202条，其中正面1965条，中立145条，负面92条。中立占比6.6%，主要是用户对静音效果不太满意。
- TCLBCD-205TF1用户评价共1983条，其中正面1886条，中立56条，负面41条。正面占比95.1%，主要是用户对物流快，送货快的好评。
- 美的BCD-206TM (E) 用户评价共1913条，其中正面1755条，中立103条，负面55条。正面占比91.7%，主要是用户对物流快，服务优质的好评。
- 康佳BCD-192MT用户评价共1841条，正面1965条，中立70条，负面76条。负面占比4.1%，主要是用户对物流慢的抱怨。

热销三门冰箱TOP10态度构成

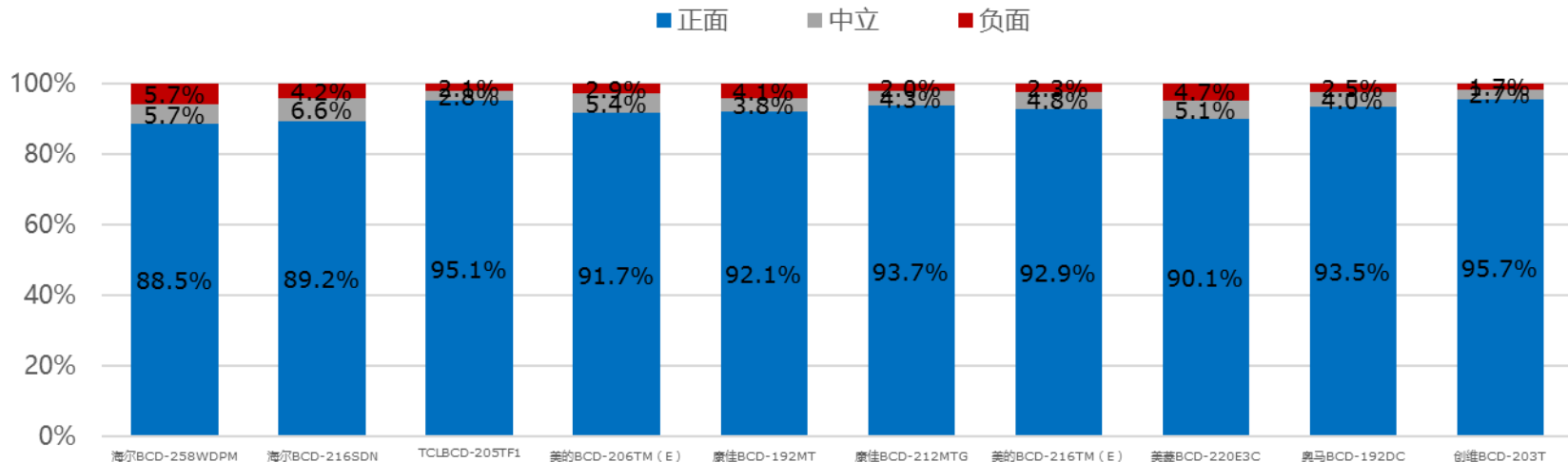


注：数据以报告周期内各系列产品在目前主要电商平台上用户评论构成。

各三门冰箱用户评价构成

- 康佳BCD-212MTG用户评价共1261条，其中正面1182条，中立54条，负面25条。正面占比93.7%，主要是用户对物流快、服务优质的好评。
- 美的BCD-216TM (E) 用户评价共730条，其中正面678条，中立35条，负面17条。正面占比92.9%，主要是用户对物流快、服务优质的好评。
- 美菱BCD-220E3C用户评价共720条，其中正面649条，中立37条，负面34条。负面占比4.7%，主要是用户对声音大，噪音响的抱怨。
- 奥马BCD-192DC用户评价共555条，正面519条，中立22条，负面14条。正面占比93.5%，主要是用户对物流快、价格实惠的好评。
- 创维BCD-203T用户评价共414条，正面396条，中立11条，负面7条。正面占比95.7%，为冰箱型号中正面占比最高，主要是用户对物流的好评。

热销三门冰箱TOP10态度构成

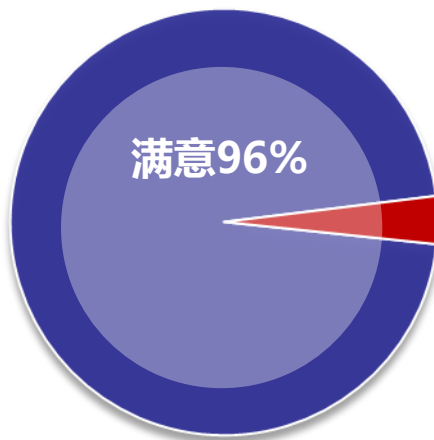


注：数据以报告周期内各系列产品在目前主要电商平台上用户评论构成。

冰箱用户关注点满意度分析

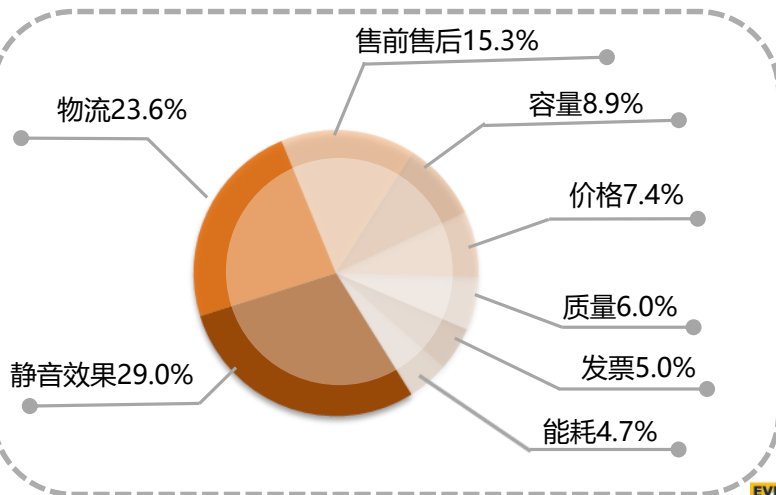
- 冰箱已购用户评论以正面为主，正面满意度占比96%，不满意的占4%。在负面评价中，用户对静音效果抱怨最多，表示声音吵、噪音大占29.0%，较多用户反映物流慢、服务态度差、冰箱容量小；其次用户对价格抱怨也较多，表示刚买就降价，还有一些用户对质量差、无发票，非常耗电感到不满。

用户关注点满意度占比



不满4%

用户不满意内容分布



注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

用户意见在评价体系内的分布

		海尔BCD-258WDPM			海尔BCD-216SDN			TCLBCD-205TF1			美的BCD-206TM (E)			康佳BCD-192MT		
		好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数
服务	物流	1271	7	57	1046	6	51	782	4	25	802	1	21	788	1	51
	售前售后服务	664	7	58	521	5	39	422	3	6	382	2	11	503	2	29
	发票	12	3	13	3	5	16	0	0	2	2	0	5	1	0	14
产品	包装	36	0	4	33	0	2	25	0	1	22	0	0	19	0	0
	质量	423	12	20	367	6	13	203	4	3	214	4	5	214	3	10
	做工	14	9	15	4	3	3	0	0	0	3	0	1	12	1	3
	材质	0	0	9	1	2	4	14	0	0	0	0	0	0	0	0
	功能	38	0	1	50	1	2	10	0	0	6	0	0	13	0	0
	静音效果	397	8	49	253	11	42	274	21	55	257	17	37	238	31	33
	外观	432	2	10	292	3	4	392	1	2	306	0	3	362	1	9
	性价比	208	0	1	191	0	0	264	0	0	194	0	0	202	0	0
	保鲜效果	34	0	0	35	1	0	24	1	1	30	0	1	29	0	0
	制冷效果	251	4	2	150	0	3	237	2	2	169	1	2	179	11	7
	冷冻速度	102	0	0	65	0	3	54	0	0	53	0	0	60	1	2
	能耗	43	3	11	65	4	8	56	0	5	118	1	6	50	1	13
	容量	407	2	14	190	1	19	359	1	9	220	1	11	169	1	26
营销	品牌	381	2	7	388	0	6	67	0	1	179	0	2	59	0	3
	促销活动	30	0	16	37	0	7	30	0	3	17	0	4	12	0	6
	价格	247	0	28	336	2	34	497	1	3	362	1	2	374	2	2

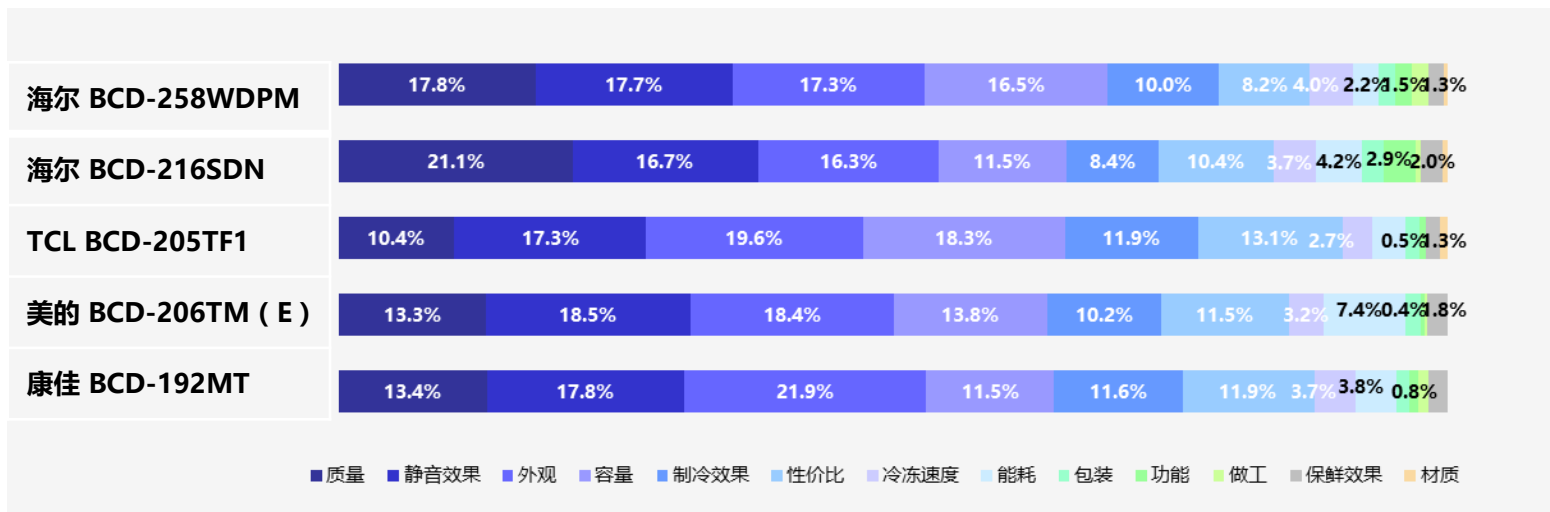
用户意见在评价体系内的分布

		康佳BCD-212MTG			美的BCD-216TM (E)			美菱BCD-220E3C			奥马BCD-192DC			创维BCD-203T		
		好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数	好评数	中评数	差评数
服务	物流	587	2	21	348	0	18	316	1	13	237	1	7	169	1	3
	售前售后服务	341	1	8	168	0	7	154	1	11	117	3	4	109	0	0
	发票	0	2	1	1	0	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0
产品	包装	21	0	0	7	0	6	7	0	1	6	0	0	8	0	0
	质量	168	8	5	82	6	4	103	3	7	75	3	0	55	0	1
	做工	7	1	5	1	0	2	3	5	3	6	3	0	3	0	0
	材质	0	1	3	0	0	2	0	1	9	3	0	0	0	0	0
	功能	2	0	0	1	3	0	6	0	1	4	0	0	2	0	0
	静音效果	202	7	41	92	3	21	115	2	26	111	4	14	56	5	10
	外观	180	3	2	196	0	0	127	2	3	84	1	1	60	1	0
	性价比	160	0	0	58	0	0	59	0	0	98	0	0	32	0	0
	保鲜效果	15	0	0	28	0	1	24	0	2	11	0	0	15	0	0
	制冷效果	109	2	3	60	0	3	68	0	0	63	0	1	38	0	1
	冷冻速度	71	0	1	35	0	0	33	0	0	8	0	0	30	1	0
	能耗	53	3	3	40	0	0	42	0	4	15	2	3	24	0	0
	容量	184	3	11	87	0	3	73	1	4	69	0	2	58	0	2
营销	品牌	48	0	0	58	0	0	73	0	0	28	1	1	17	0	0
	促销活动	3	0	1	1	0	0	3	0	2	5	0	1	3	0	0
	价格	281	0	4	110	0	4	117	2	4	144	0	3	92	0	0

各型号三门冰箱用户产品关注点比较分析

- 从产品方面来看，质量、静音效果、外观、容量、制冷效果、性价比是冰箱用户最为关注的六个方面，其他方面不同的产品则有差异：海尔BCD-216SDN用户更关注质量，关注度为21.1%。TCL BCD-205TF1用户和康佳 BCD-192MT用户更关注产品的外观设计。美的 BCD-206TM (E) 用户则更关注静音效果和外观设计。

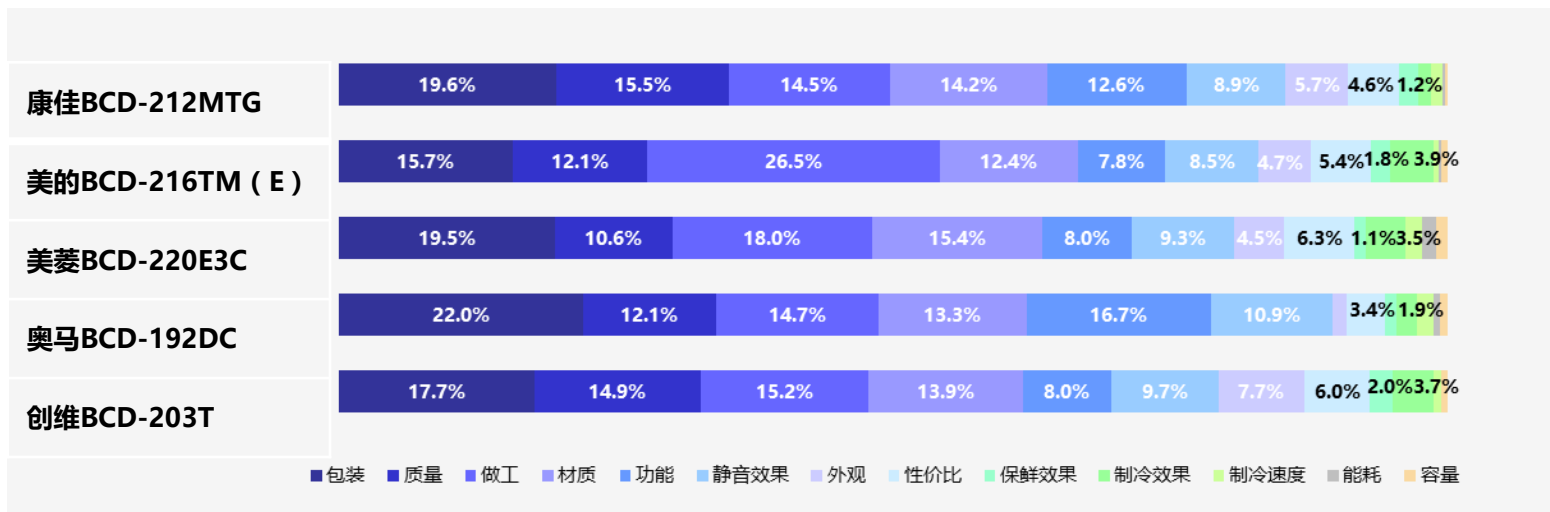
冰箱用户产品关注点构成



各型号三门冰箱用户产品关注点比较分析

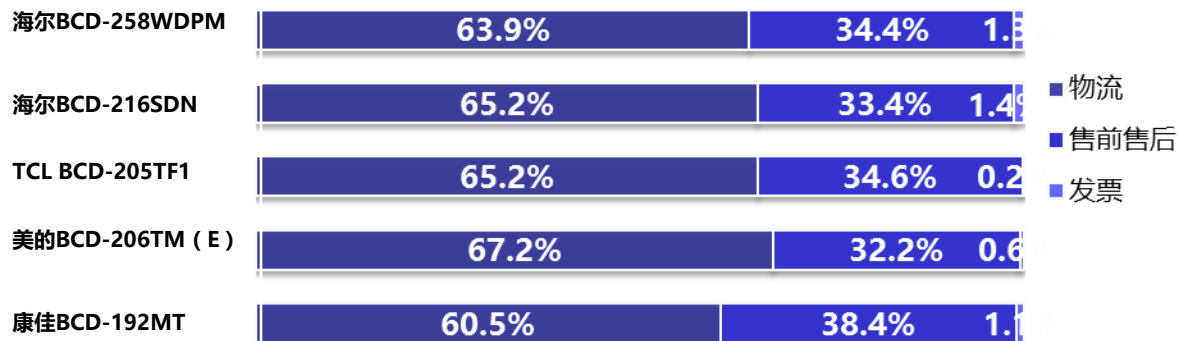
- 从产品方面来看，美的BCD-216TM (E) 用户对于产品的做工是否精细讨论较多，奥马BCD-192DC用户更关注产品的功能性，康佳BCD-212MTG、美菱BCD-220E3C和奥马BCD-192DC用户更均对产品质量情况关注度较高。

冰箱用户产品关注点构成

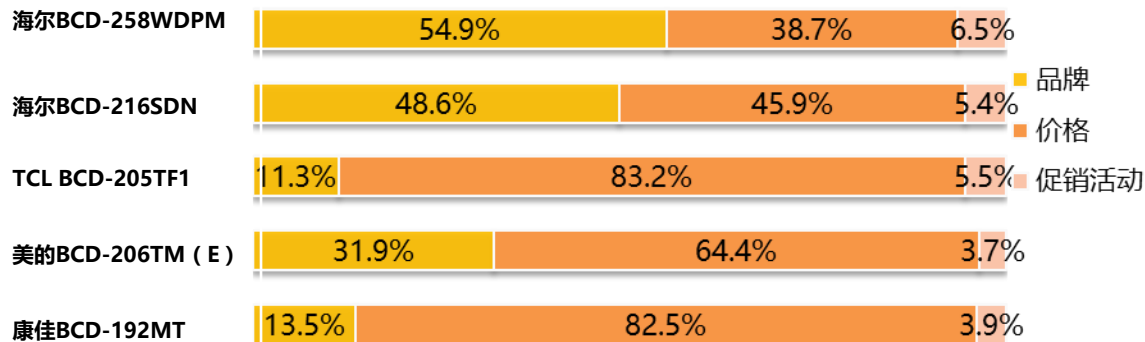


各型号三门冰箱用户服务关注点比较分析

冰箱用户服务关注点构成



冰箱用户营销关注点构成

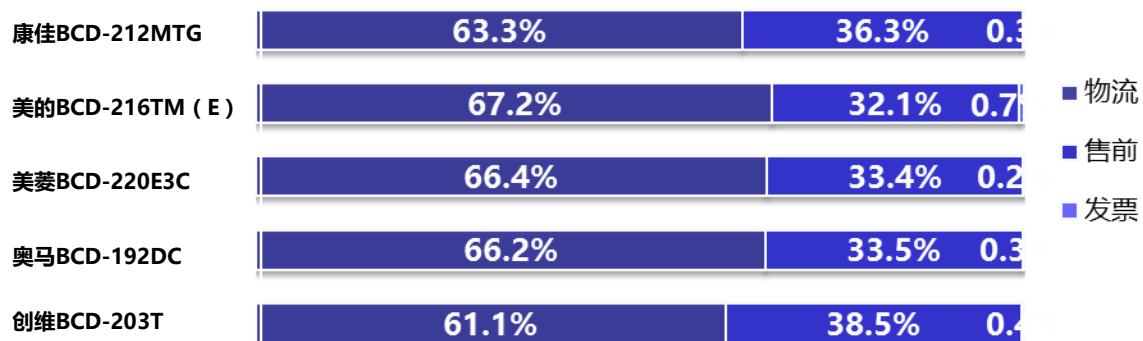


从声量前5的冰箱型号服务类关注点来看，用户整体对物流最为关注，其次是对售前售后服务的关注也较多；对发票的关注度相对较少。

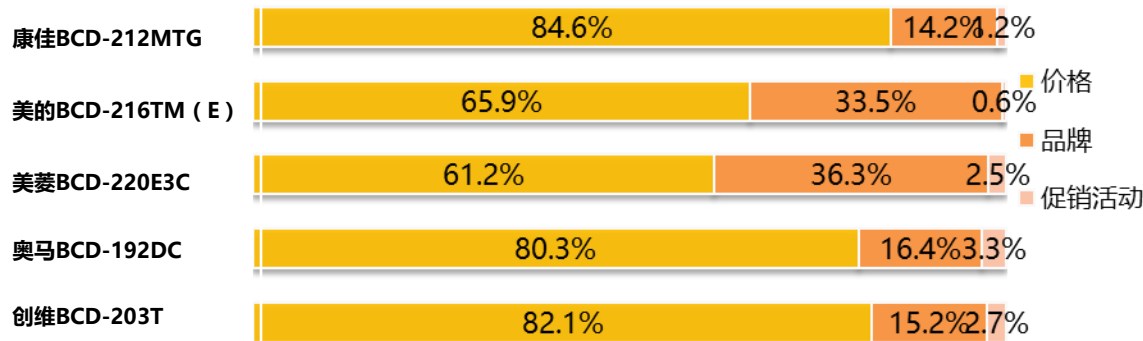
营销方面的关注度则有所差别，海尔BCD-258WDPM用户更关注品牌，较多用户因品牌值得信赖而购买产品；TCL BCD-205TF1用户和康佳BCD-192MT用户则更关注价格，价格因素更能影响消费者的购买。

各型号三门冰箱用户服务关注点比较分析

冰箱用户服务关注点构成



冰箱用户营销关注点构成

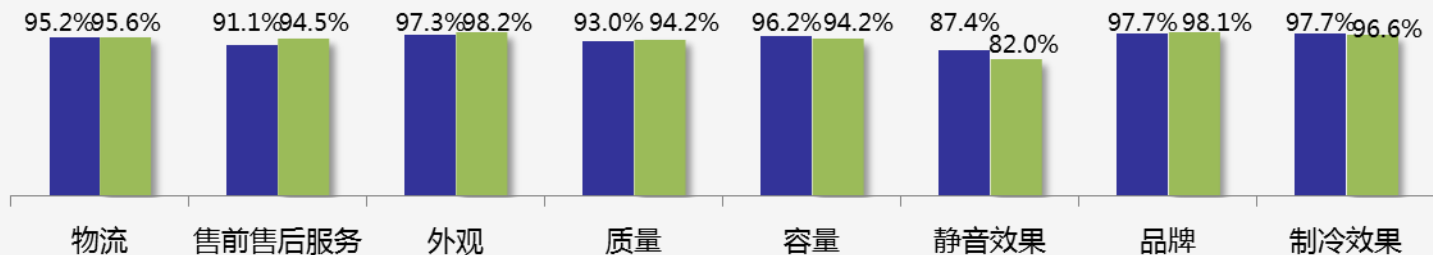


从声量后5位的冰箱型号服务类关注点来看，物流快慢、物流人员的服务态度同样关注度较高，售前售后服务的关注位居第二；对发票的关注度较少。

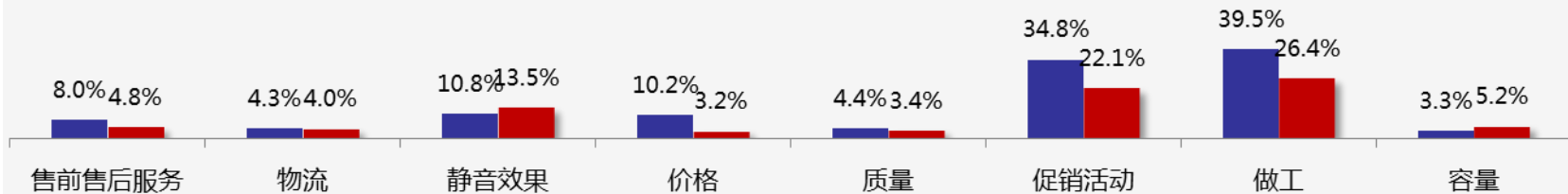
从营销方面来看，用户整体对价格最为关注，其次对品牌的关注也较多，美的BCD-216TM (E) 用户和美菱BCD-220E3C用户更关注品牌，较多用户因品牌值得信赖而购买产品。用户整体对促销活动的关注度相对最少。

海尔BCD-258WDPM冰箱各要素的正面负面占比同业界平均水平比较

各因素正面占比同业界平均水平对比



各因素负面占比同业界平均水平对比



注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

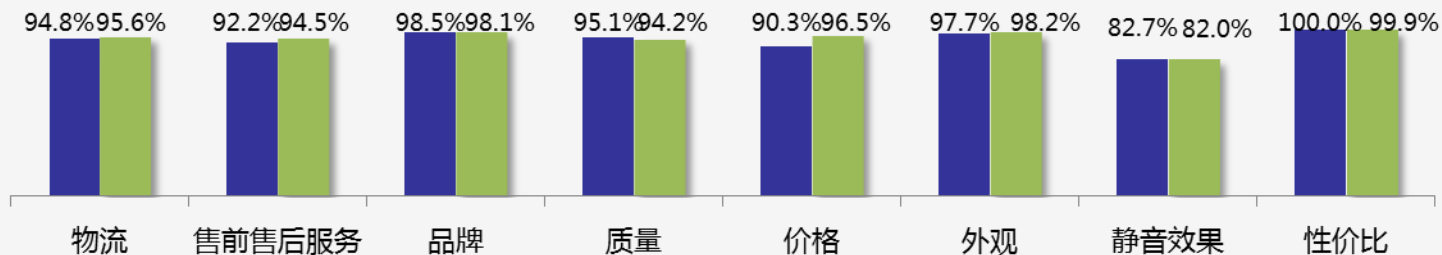
■ 海尔BCD-258WDPM

■ 正面行业均值

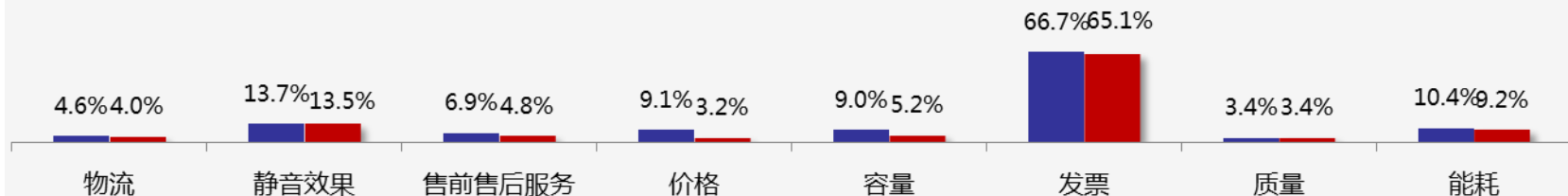
■ 负面行业均值

海尔BCD-216SDN冰箱各要素的正面负面占比同业界平均水平比较

各因素正面占比同业界平均水平对比



各因素负面占比同业界平均水平对比



注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

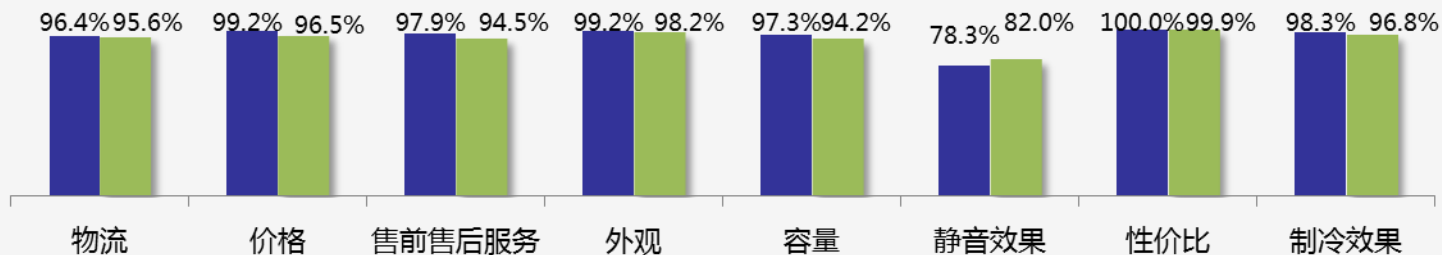
■ 海尔BCD-216SDN

■ 正面行业均值

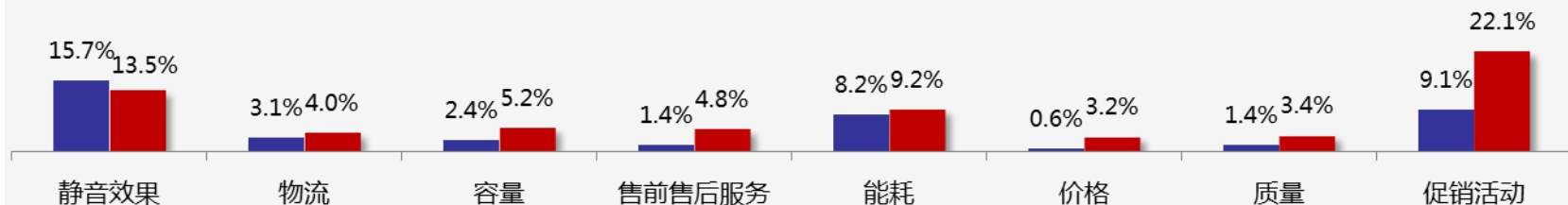
■ 负面行业均值

TCLBCD-205TF1冰箱各要素的正面负面占比同业界平均水平比较

各因素正面占比同业界平均水平对比



各因素负面占比同业界平均水平对比



注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

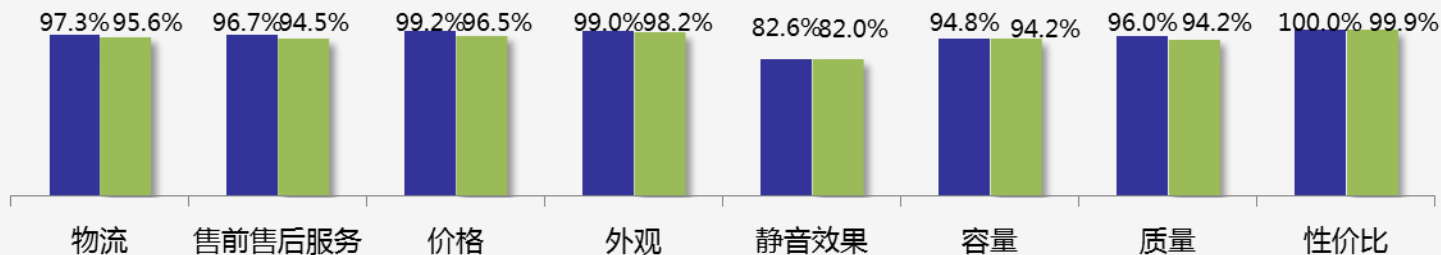
■ TCLBCD-205TF1

■ 正面行业均值

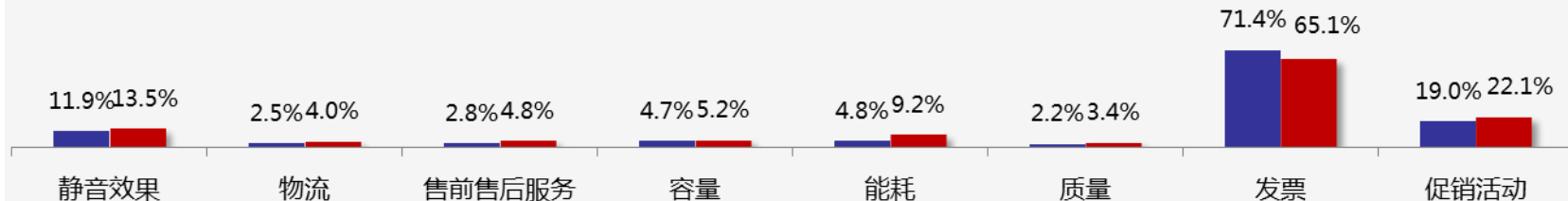
■ 负面行业均值

美的BCD-206TM (E) 冰箱各要素的正面负面占比同业界平均水平比较

各因素正面占比同业界平均水平对比



各因素负面占比同业界平均水平对比

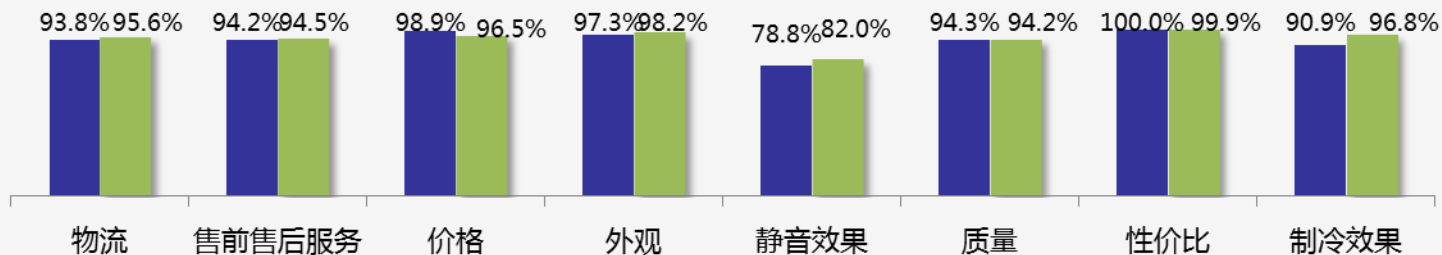


注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

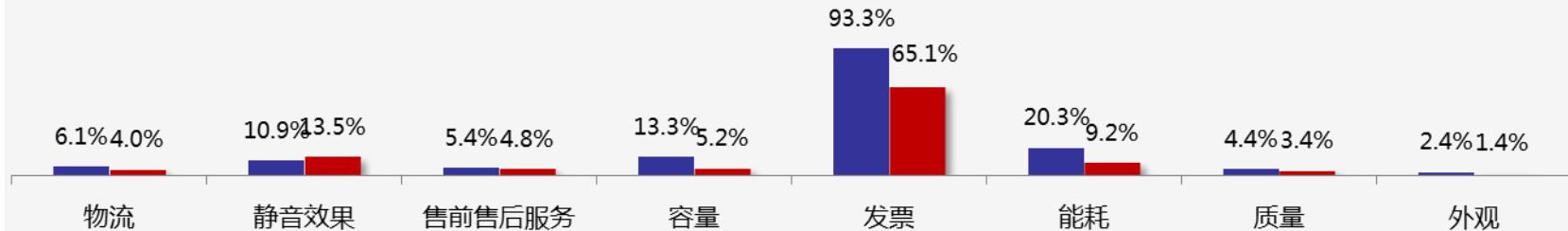
■ 美的BCD-206TM (E) ■ 正面行业均值 ■ 负面行业均值

康佳BCD-192MT冰箱各要素的正面负面占比同业界平均水平比较

各因素正面占比同业界平均水平对比



各因素负面占比同业界平均水平对比



注：以上展示话题为话题量TOP8的话题。

■ 康佳BCD-192MT

■ 正面行业均值

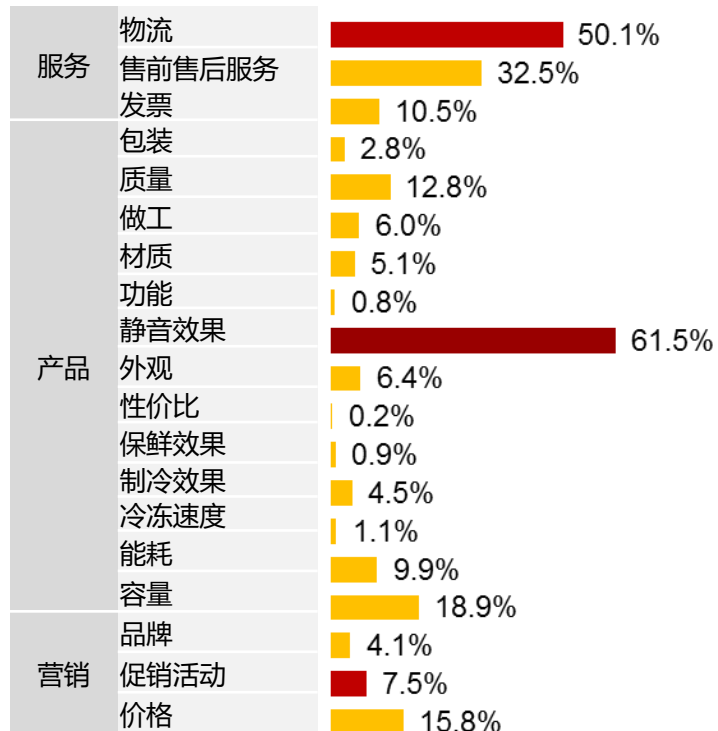
■ 负面行业均值

三门冰箱用户认为需要改进的方面

需提升

Analyse

分析



从服务角度看：

- 物流慢、物流人员态度差、送货慢是冰箱用户抱怨最强烈的方面，其次售前售后的服务也被较多用户抱怨。

从产品角度看：

- 用户抱怨最多的是冰箱噪音大、尤其是制冷运行时，声音很大，有用户反映晚上运行声音特别大。

从营销角度看：

- 促销活动方面抱怨最高，较多用户评价冰箱降价快、刚买完就降价心中不爽。

建议总结

- 总体来看，**物流、服务、产品价格**是三门冰箱用户最关注的三个方面
 - 物流速度、送货人员态度、客服态度、客服的业务素质影响用户购买方面的体验，产品价格直接决定同等水平下产品，用户最终购买哪个品牌和型号，以及购买后的满意度。
 - 售后服务是解决用户问题的第一步，故各品牌应在电商渠道中加强对售后服务的重视及加强对售后工作人员的专业培训。物流管理方面应综合考虑，尽可能选择运输破损率低、运输速度快、配送人员素质佳的公司。
 - 价格方面，多数用户对于自己购买的三门冰箱表示价格实惠、比实体店优惠很多。但也有部分用户会反映刚买完产品就降价不爽，客服不讲信用不退差价等方面，这些评论直接影响产品在促销方面的口碑，虽然较多用户反映价格比实体店便宜，但因促销降价太快引起的消费者不满也很激烈。
 - 各品牌在进行促销活动的同时，应完善保价机制，售前答应的保价售后一定要做到，此方面应保证信誉。此外，各品牌也应对各大电商平台的销售价格进行监管，重点打击乱价现象。
- 从产品**静音效果、空间容量、产品质量**方面还需一定的提升
 - 冰箱运行时噪音大，成为家电行业特别是冰箱产品的通病，用户对于此方面的关注度也较高，建议各品牌应加强静音方面的处理，尽量做到超静音。

建议总结

- 部分用户会反映，三门冰箱看着外观很大，但实际使用空间较小，如冷冻空间较小，还有隔层间距较小等，比较适合三口之家。认为冰箱空间设计稍有不合理之处。
- 产品质量方面，多数用户对于品牌产品的质量给予肯定，但也有少数用户遇到新机存在故障，不能使用只能换机、新机外表存在伤痕、刮痕等质量问题。

□ 产品能耗方面也有不足

有用户反映购买的冰箱是三级能耗、比较费电、产品实际耗电量高于宣传的耗电量。

企业品牌应在尽量降低产品能耗同时，正确宣传产品的耗电量，不要为提升产品销量，而在宣传中降低产品的实际耗电量。

□ 从电商平台服务效果看，物流、服务、发票方面还有不足

- 物流、售前售后服务直接影响产品的口碑，但还是有较多用户反映物流慢、送货人员态度差、售后态度差、客服业务素质差等。故各品牌选择物流时应加强对物流的监管，同时提高物流平台选取的标准；另外电商平台应加强对客服人员的培训，尽量培养出热情、耐心、业务素质强的客服。
- 另外较多用户对于无发票、发票邮寄慢、发票开错等方面表示不满，故各电商应尽量按照用户的要求开发票，同时也应本着认真、负责的态度来加强相关工作人员的培训。

谢谢！

