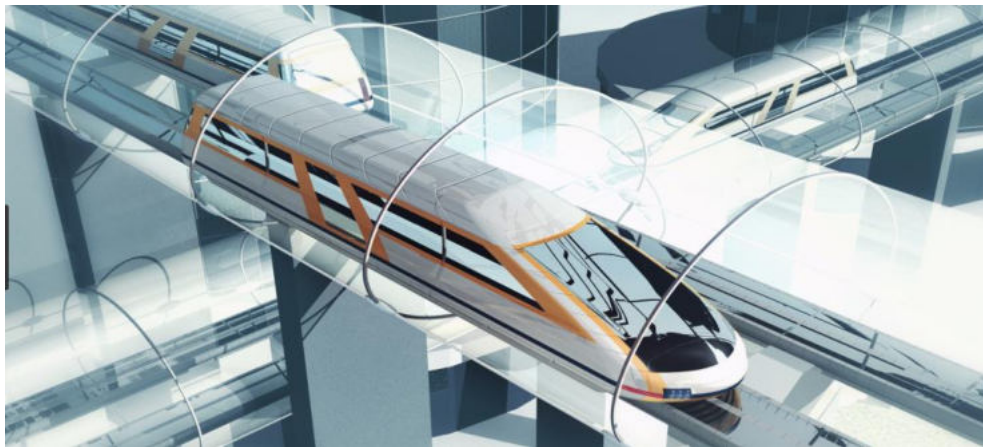


МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА В МЕЖДУНАРОДНОМ ПАССАЖИРСКОМ СООБЩЕНИИ



или ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА ГЛАЗАМИ ПАССАЖИРА

*Д.э.н., профессор Российского
университета транспорта (МИИТ)*

Александр Яковлевич Бутыркин



ЦЕЛЬ



**РАЗРАБОТКА МЕТОДОЛОГИИ ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЙ В МЕЖДУНАРОДНОМ СООБЩЕНИИ**

ЗАДАЧИ:



**ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЙ
ТРАНСПОРТНОГО РЫНКА**



ИЗУЧЕНИЕ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫЙ СПРОС НАСЕЛЕНИЯ



ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ ПАССАЖИРОВ И УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРАНСПОРТНЫМИ УСЛУГАМИ



ИЗУЧЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ КОНКУРЕНТНЫХ ВИДОВ ТРАНСПОРТА



ОБОЗНАЧЕНИЕ ПРОБЛЕМ И ПОДГОТОВКА РЕКОМЕНДАЦИЙ

 **18 000**
анкет

*Результаты изучения
мнения пассажиров
международного поезда*

 **58**
поездов

*Результаты конкурентного
анализа на рассматриваемом
маршруте*



*Результаты изучения
мнения пассажиров
международных
автобусов и самолетов*

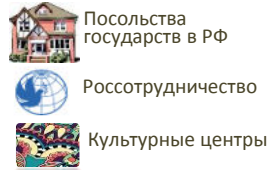


1 300
анкет

*Характеристика
поезда и маршрута*



*Результаты мониторинга и контент-
анализа*



*Особенности использования подвижного
состава на маршруте*

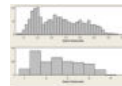


*Результаты оценки социально-экономических
показателей развития государств*

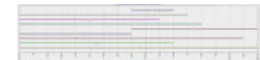
12
показателей



10-17
лет

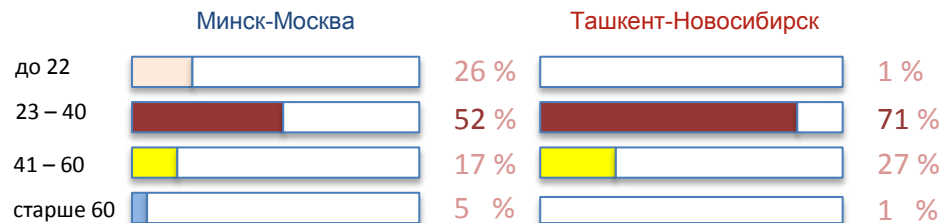


15
государств

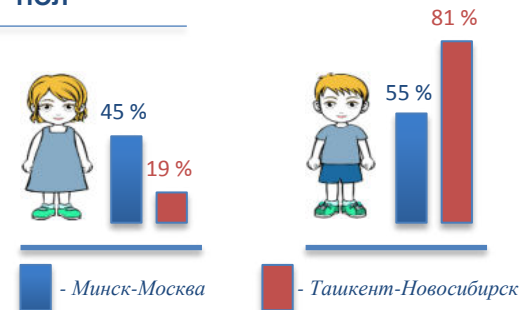


Портрет пассажира международного поезда универсальный?

ВОЗРАСТ, ЛЕТ



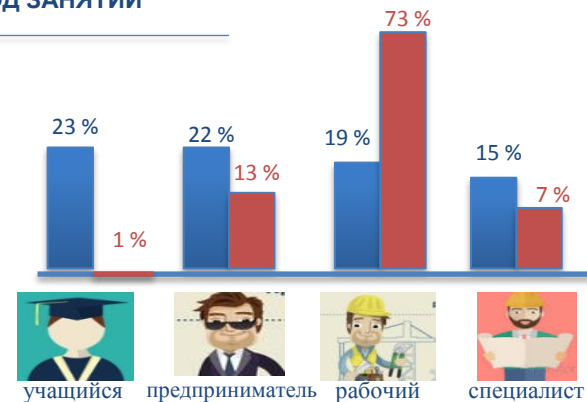
ПОЛ



ЦЕЛЬ ПОЕЗДКИ

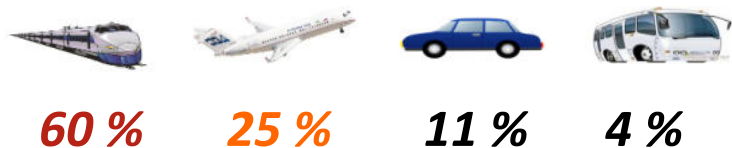


РОД ЗАНЯТИЙ



Почему пассажиры выбирают железнодорожный транспорт?

ПРИОРИТЕТНЫЙ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ ВИД ТРАНСПОРТА НА МАРШРУТЕ МИНСК-МОСКВА



ФАКТОРЫ ВЫБОРА ПАССАЖИРАМИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА НА МАРШРУТЕ МИНСК-МОСКВА



ПРИОРИТЕТНЫЙ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ ВИД ТРАНСПОРТА НА МАРШРУТЕ ТАШКЕНТ-НОВОСИБИРСК



ФАКТОРЫ ВЫБОРА ПАССАЖИРАМИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА НА МАРШРУТЕ ТАШКЕНТ-НОВОСИБИРСК



Почему отказываются от самолетов и международных автобусов?

ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ АВИАТРАНСПОРТА
ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТЕ МИНСК-МОСКВА



ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ АВИАТРАНСПОРТА
ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТЕ ТАШКЕНТ-НОВОСИБИРСК



ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ МЕЖДУНАРОДНЫХ АВТОБУСОВ
ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТЕ МИНСК-МОСКВА



ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ МЕЖДУНАРОДНЫХ АВТОБУСОВ
ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТЕ ТАШКЕНТ-НОВОСИБИРСК



И почему переходят на альтернативные виды транспорта?



ФАКТОРЫ ВЫБОРА АВИАТРАНСПОРТА ПАССАЖИРАМИ



ФАКТОРЫ ВЫБОРА АВТОБУСОВ ПАССАЖИРАМИ



ПРИЧИНЫ ОТКАЗА АВИАПАССАЖИРОВ ОТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА



67 %

«Слишком большое время в пути»



ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ПАССАЖИРОВ АВТОБУСОВ ОТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

22 %

«Очень редко отправляются поезда»

17 %

«Неудобное время отправления/прибытия поезда»

15 %

«Высокая стоимость поездки»

Как пассажиры оценивают услуги в пути следования?

Результаты опроса пассажиров в поездах

	Общее впечатление от состояния вагона
	Посадка в вагон/высадка из вагона
	Размещение багажа
	Техническое состояние купе/ места
	Санитарное состояние купе/ места
	Техническое состояние туалетных кабин
	Санитарное состояние туалетных кабин
	Температурный режим в купе
	Освещение в купе
	Работа проводников
	Удобство приема пищи в купе
	Питание в вагоне ресторане/буфете
	Разносная торговля

Минск-Москва Ташкент-Новосибирск

4,7	4,7
4,8	4,8
4,9	4,7
4,7	4,2
4,6	4,0
5,0	3,5
4,5	3,2
4,9	4,7
4,8	3,7
4,8	4,7

Лояльность пассажиров



NPS_{Минск-Москва} = 58

NPS_{Ташкент-Новосиб.} = 22



Рейтинг независимых сервисов

Критерий	Минск-Москва	Ташкент-Новосибирск
Общая оценка поезда	8,6	4,0
Проводники	9,0	6,5
Вагон	8,3	3,5
Туалет	8,5	5,0

Что пассажир думает по поводу изменения стоимости проезда?

ЦЕНА = КАЧЕСТВО УСЛУГ В ПОЕЗДЕ МИНСК-МОСКВА



К = 67%



Пл = 66%

Фрагмент кривой эластичности спроса при уменьшении и увеличении стоимости проезда на маршруте Минск-Москва



ВИДЫ СКИДОК, ВОСТРЕБОВАННЫЕ ПАССАЖИРАМИ:



Покупка билетов «туда-обратно» **34%**



Покупка билетов заблаговременно **33%**



Проезд на верхней полке **16%**

ЦЕНА = КАЧЕСТВО УСЛУГ В ПОЕЗДЕ БИШКЕК-МОСКВА

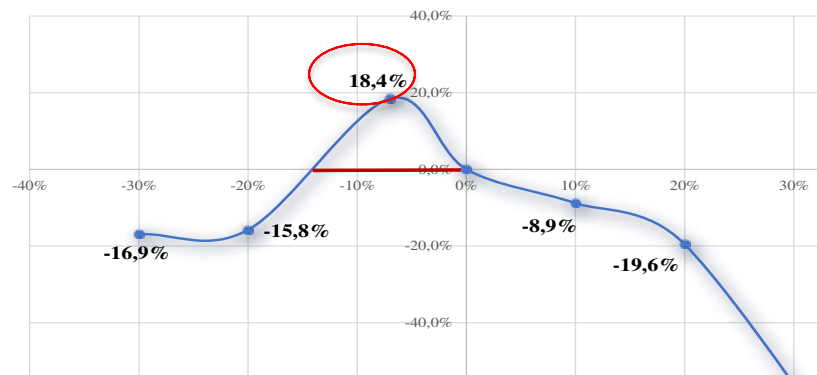


К = 32%



Пл = 30%

Фрагмент кривой эластичности спроса при уменьшении и увеличении стоимости проезда на маршруте Бишкек-Москва



ВИДЫ СКИДОК, ВОСТРЕБОВАННЫЕ ПАССАЖИРАМИ:



Покупка билетов «туда-обратно» **42%**



Покупка билетов заблаговременно **49%**



Проезд на верхней полке **4%**

«Маркетинговый паспорт» пассажирского поезда

№ п/п	№ поезда, маршрут (ж/д адм)	Длина маршрута км	V _{марш} км/ч	Время по маршруту, ч	Особые отметки по результатам опроса пассажиров (предпочтения и претензии пассажиров, рейтинги поездов и пр.)	Результаты конкурентного анализа	Особенности использования подвижного состава на маршруте	Рекомендации
ВРЕМЕННАЯ ГРУППА I (пассажирские поезда с t _{н-к} до 14 часов)								
1	2/1 Минск – Москва	751	75,1	10,0 («ночной»)	✓	✓	✓	  
.....
8	625/626 Атырау – Астрахань	377	32,1	12,1 («ночной»)	✓	✓	✓	   
ВРЕМЕННАЯ ГРУППА II (пассажирские поезда с t _{н-к} до 24-26 часов)								
9	28/27 Брест – Москва	1096	74,6	14,7	✓	✓	✓	 
.....
21	147/148 Калининград – Москва	1286	58,2	22,1	✓	✓	✓	  
ВРЕМЕННАЯ ГРУППА III (пассажирские поезда с t _{н-к} свыше 27 часов)								
.....	✓	✓	✓
51	319/320 Куляб – Москва	4397	41,3	106,5	✓	✓	✓	  



Высокий уровень конкуренции с альтернативными видами транспорта на маршруте. Требуется регулярный мониторинг предложений конкурентов



Большое количество жалоб пассажиров на продолжительность и порядок проведения досмотровых процедур



Низкая оценка пассажирами подвижного состава и/или уровня обслуживания в пути следования



Обратить внимание на предложения пассажиров по введению дополнительных услуг в поездах международного сообщения



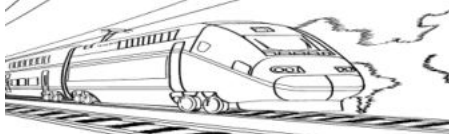
На маршруте выявлены крупные ТПУ, требующие организации подвоза пассажиров

Обратить внимание на значительную долю пассажиров, путешествующих с целью туризма

Требуется мероприятия в области ценообразования

Какой он, транспортный продукт в международном сообщении?

Поезд №2/1 Минск-Москва



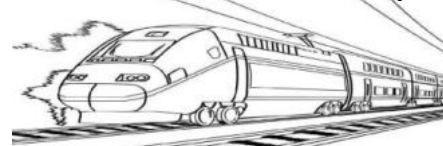
Общий рейтинг поезда*	Оценка проводников	Оценка состояния вагона	Индекс NPS
9,1	9,7	8,8	39

* - рейтинги, оценки и индексы рассчитаны на основе мнений пассажиров

Единые минимальные требования к качеству основной транспортной услуги (перевозки)



Поезд №7/8 Алма-Ата - Саратов



Общий рейтинг поезда*	Оценка проводников	Оценка состояния вагона	Индекс NPS
5,5	7,9	3,9	- 22

На сайте **ОАО «РЖД»**: АО «ФПК» - **48** классов обслуживания;
ЗАО «Гранд Сервис Экспресс» – **9** классов обслуживания;
АО «ТКС» – **5** классов обслуживания.

На сайте **АО «Узжелдорпасс»** - **4** транспортных продуктов

На сайте **ГО «Белорусская железная дорога»** - **11** категорий вагонов (принципиально иная классификация видов сообщения и транспортных продуктов)

.....

Необходимы разработка и согласование всеми железнодорожными администрациями единой сквозной «продуктовой транспортной линейки», понятной пассажиру в международном сообщении

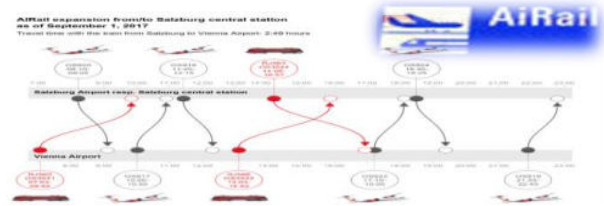
Крупнейший по количеству участников (28) альянс в авиации



Международный железнодорожный стратегический альянс



Сотрудничество авиакомпаний и железнодорожных операторов



Специализированная единая система информирования и навигации на станциях и вокзалах



Владение персоналом иностранными языками



Единое мобильное приложение для клиентов



Отдельные лаундж-зоны для держателей карт участников программ лояльности



HOTNAT



Поисковые сервисы на сайтах альянсов, позволяющие планировать маршруты не только с участием членов альянса



• Долгосрочные контракты на перевозки и программы снижения стоимости проезда

Для перевозчиков

Для пассажиров

• Более широкий спектр транспортных продуктов и услуг с учетом более развитой сети и более низкой стоимости

• Разработка и внедрение современных технических решений и совершенных технологий

Для разработчиков альтернативных продуктов

КООПЕРАЦИЯ



КОНКУРЕНЦИЯ



Технико-технологические возможности построения маршрутной сети с развитым пересадочным сообщением

Общие подходы к тарифообразованию и принципы взаиморасчетов



Единая система резервирования АСУ «Экспресс»

Общие подходы к обслуживанию пассажиров в поездах и на вокзалах

Парк вагонов схожих модификаций

Спасибо за внимание!



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ (ИУИТ)

