

УДК 338.465.4(57153)

**Владимир Владимирович Поляков**

кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Россия
e-mail: vla88701858@yandex.ru

**Элона Айвазовна Айвазян**

магистрант кафедры менеджмента, маркетинга и
сервиса
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Россия
e-mail: elona95-95@mail.ru

ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ СПРОСА НА АВТОМОЕЧНЫЕ УСЛУГИ В Г. ИРКУТСКЕ

Аннотация. Исследуются факторы, оказывающих влияние на спрос автомоечных услуг со стороны автовладельцев легковых автомобилей в городе Иркутске. Выявлена взаимосвязь между климатическими условиями, типами автомоечных предприятий и спецификой поведения автовладельцев на рынке автомоечных услуг.

Ключевые слова: спрос; рынок услуг; автомоечные услуги; автомоечное предприятие; поведение потребителей.

Vladimir V. Polyakov

PhD in Economics, Associate Professor,
Department of Management, Marketing and Service,
Baikal State University, Irkutsk, Russia
e-mail: vla88701858@yandex.ru

Elona A. Aivazyan

Master's Degree Student,
Department of Management, Marketing and Service,
Baikal State University, Irkutsk, Russia
e-mail: elona95-95@mail.ru

RESEARCH OF FACTORS OF DEMAND FOR CAR WASH SERVICES IN IRKUTSK

Abstract. The factors influencing the demand for car wash services from car owners of passenger cars in the city of Irkutsk are investigated. The relationship between climatic conditions, types of car wash enterprises and the specific behavior of car owners in the market of car wash services is revealed.

Keywords: demand; service market; car wash services; car wash company; consumer behavior.

В последние годы в городе Иркутске активно расширяется рынок автомобильных услуг. Во многом развитию рынка способствует ежегодное увеличение парка автомобилей, которые находятся в личной собственности у граждан России в целом и в Иркутске в частности. Только в 2019 г. россияне потратили на покупку новых автомобилей около 2,5 трлн руб. [1]. При этом средний срок владения автомобилем в России до первой перепродажи составляет 75 месяцев или 6,3 года [2]. Эти данные совпадают с оценками экспертов о том, что российские граждане покупают новую машину в среднем один раз в шесть лет [1].

По этим причинам каждый год отмечается рост уровня автомобилизации (обеспеченность населения автомобилями), который отражается рассчитывается из при помощи показателя среднего количества индивидуальных легковых автомобилей, приходящегося на тысячу жителей. Так, в Сибирском федеральном округе этот показатель составляет 293 автомобилей на тысячу жителей [3], а в Иркутской области – 283 автомобилей (данные 2016 г.) [4]. Услуги автомойки для индивидуальных автовладельцев должны рассматриваться в качестве инфраструктурных по отношению к рынку автомобилей. Однако на его развитие оказывает влияние целый ряд иных факторов.

Рассмотрим основные факторы, определяющие спрос и развитие этого рынка вообще на примере г. Иркутска.

1. Средний возраст автомобиля. Показатель возраста автомобиля влияет на востребованность автомобильных услуг. Как правило, чем «моложе» автомашина, тем чаще автовладелец отправляет его в мойку. По данным аналитического агентства «АВТОСТАТ», в Сибирском федеральном округе средний возраст легковых автомобилей составляет 16,3 года [5], а в Иркутской области – 17 лет (данные 2016 г.) [6].

2. Привычка мыть автомобиль. Владельцы автомобилей, проживающие в Иркутской области, как правило, редко моют свои автомашины. В 2016 году автомобильный портал «Drom.ru» проводил онлайн-опрос с 14 по 20 октября, в котором приняло участие 22,3 тыс. пользователей сайта [7]. На вопрос «Как часто выезжаете на автомойку?» были получены следующие ответы от пользователей, зарегистрированных в Иркутской области. Ежедневно моют свой автомобиль только 9,4% автовладельцев, а 15,3 % делают это два раза в месяц. 22,6 % респондентов моют автомобиль только один раз в месяц, а 11,4 % – один раз в два месяца. При этом каждый четвертый респондент (26,0 %) сообщил, что моет свой автомобиль самостоятельно. А 5,7% респондентов признались, что вообще не моют автомашину [7].

3. Уровень выпадения атмосферных осадков в сочетании с неудовлетворительным состоянием дорожного полотна. Выпадение осадков само по себе не яв-

ляется существенной проблемой для автовладельцев, так как не загрязняет автомобиль. Только в сочетании с «разбитой» дорогой (аварийные дороги, дороги без асфальтобетонного покрытия) и некачественной системой водоотвода осадки способствуют повышенному загрязнению автомобиля. Наименьшее выпадение осадков в Иркутской области наблюдается в феврале (в среднем 9 мм), а наибольшее – в июле (в среднем 113 мм) [8]. Также быстрому загрязнению автомобилей способствует талый снег, который вовремя не убрали с дорожного полотна. По результатам нашего исследования, чем быстрее загрязняется автомобиль, тем меньше спрос на автомоечные услуги: когда дороги длительное время остаются грязными, автовладельцы не видят смысла мыть автомобиль. Поэтому в периоды интенсивного выпадения осадков и таяния снега (март) спрос на мойку автомобиля резко падает.

Наибольший спрос на автомоечные услуги наблюдается в поздневесенний (апрель-май) и позднеосенний (ноябрь) периоды, когда дороги начинают высыхать и мыть автомашину становится целесообразно. Чем более сухая дорога, тем менее она способствует загрязнению автомобиля.

4. Низкая температура воздуха. Исследование также показало: спрос на автомоечные услуги начинает падать в периоды понижения температуры воздуха. При температуре минус 15 и ниже автовладельцы опасаются возможных повреждений лакокрасочного покрытия и уплотнительных резинок после мойки автомобиля.

Аналитическое агентство «АВТОСТАТ» и издательство «За рулем» провели совместный онлайн-опрос 8-11 февраля 2019 г., в котором приняло участие 2,3 тыс. респондентов. На вопрос «Как часто вы моете свою машину зимой?» были получены следующие ответы от пользователей [9]. Половина автовладельцев (50,7 %) ответили, что прибегают к услугам автомойки по мере необходимости. 23,7 % сообщили, что зимой не моют автомобиль, а ждут весны. Ежемесячно в зимний период моют автомобиль 15,7 % респондентов, а два раза в месяц – 5,0 %. А еженедельно пользуются автомойками менее 5 % респондентов [9].

По нашим исследованиям, в городе Иркутске спрос на автомоечные услуги максимально снижается вследствие низких температур в холодные месяцы (декабрь-январь).

5. Затраты на получение автомоечных услуг. Содержание автомобиля в чистоте всегда было обременительным для большинства автовладельцев, и не только из-за денежных расходов. Согласно положениям теории услуг, к затратам автовладельца относятся также: время, потраченное на то, чтобы доехать до мойки, дождаться свободного места на мойке и на ожидание выполнения самих услуг. Временные затраты получателей услуг во многом определяют качество клиентского сервиса, предлагаемого предприятием сферы услуг. Т. Кондрацкая в своей работе рассматривает особенности функционирования клиентских сервисов [10].

Цена автомоечных услуг в городе Иркутске при мойке кузова и чистке салона для легковых автомобилей составляет в среднем 350-450 р., а для кроссоверов/джипов – 400-500 р. [11]. Многие автовладельцы относят расходы на мойку к общим расходам на содержание автомобиля. По оценкам аналитиков, в последнее время эти затраты у российских автовладельцев растут из-за подорожания запчастей, бензина, налогов, страховых сборов. Средняя стоимость владения автомобилем в России составляет около 32,2 тыс. руб. в месяц [1].

Цена услуг зависит от класса автомоечных предприятий и является одним из ключевых показателей конкурентоспособности автомойки на рынке города Иркутска. Е. Арбатская ранее исследовала специфику управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг [12].

По техническому исполнению автомойки разделяются на: ручную, порталную, туннельную. В городе Иркутске большинство предприятий используют ручную мойку. По использованию механизмов автомойки применяют контактную и бесконтактную форму. А по типу обслуживания мойка может осуществляться персоналом (автомойщиками) или в режиме самообслуживания (когда владелец самостоятельно моет автомобиль). В городе Иркутске используют и контактную и бесконтактную мойку, но обслуживание осуществляется, практически целиком, с помощью персонала предприятия. Этот тип обслуживания требует больше времени, чем другие. В результате затраты времени потребителей на получение автомоечных услуг достаточно большие. Кроме того, при мойке автомобиля автомойщиками возникают дополнительные риски. Очень часто автомойщики не весь объем работ выполняют качественно. Для контроля за их деятельностью предприятие вынуждено нести дополнительные расходы и перераспределять полномочия между работниками. Об особенностях управления персоналом в малом и среднем бизнесе посвящено научное исследование О. Боевой [13].

В результате можно резюмировать, что в городе Иркутске развитие рынка автомоечных услуг находится под сильным влиянием климатических и сезонных факторов, «возрастных» характеристик личных автомобилей, от технических возможностей предприятий-производителей услуг, а также от особенностей поведения потребителей.

Список использованной литературы

1. Слободян Е. Сколько в разных странах машин на душу населения? // Сайт газеты «Аргументы и факты» 17 янв 2020. URL: https://aif.ru/auto/about/skolko_v_raznyh_stranah_mashin_na_dushu_naseleniya_infografika (дата обращения 03.02.2020).
2. Тимерханов А. Средний срок владения автомобилем увеличился до 75 месяцев // Сайт аналитического агентства «АВТОСТАТ», 10 июл 2019. URL: <https://www.autostat.ru/news/40020/> (дата обращения 03.02.2020).

