

Исследование качества ведущих агрегаторов такси в Москве в премиальном сегменте 2019

КРАТКОЕ ОГЛАВЛЕНИЕ

Краткое оглавление	2
Полное оглавление	3
Исследование ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя	4
Интервьюирование водителей такси в рамках методологии тайного покупателя	31
Список диаграмм	37
Список таблиц	39

О маркетинговом агентстве РБК

Маркетинговое агентство РБК Исследования рынков (Департамент консалтинга РБК) проводит исследования во всех ключевых сферах бизнеса – полевые исследования, кабинетные маркетинговые исследования рынков, стратегический консалтинг и бизнес-планирование, оптимизация бизнес-процессов, управление затратами, оценка инвестиционной привлекательности, конкурентный анализ, оценки спроса, удовлетворенности потребителей, лояльности к бренду и многое другое. Маркетинговые исследования, анализ рынков и консалтинговые рекомендации базируются на информационных источниках холдинга РБК, непосредственном изучении игроков рынка, обширных базах данных, результатах экспертных интервью с ключевыми игроками рынков.

Маркетинговое агентство РБК Исследования рынков имеет опыт реализации российских проектов в финансовом секторе, потребительском секторе, сетевой розничной торговле, топливно-энергетическом комплексе, машиностроении, транспортной инфраструктуре и логистике, металлургии, телекоммуникационном секторе, пищевой, фармацевтической, автомобильной и строительной промышленности. Компания обладает мощной исследовательской и технологической базой, собственными разработками в области консалтинга и маркетинга. В Маркетинговом агентстве РБК Исследования рынков работают кандидаты наук и дипломированные специалисты, обладающие глубокими знаниями в маркетинге и конкретных отраслях экономики.

ПОЛНОЕ ОГЛАВЛЕНИЕ

Краткое оглавление	2
Полное оглавление	3
Исследование ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя	4
Премиальный сегмент	9
Заказ и подача автомобиля	9
Качество обслуживания со стороны водителя	14
Качество автомобилей	22
Стоимость поездок	26
Сводный рейтинг – «Лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте»	27
Оцениваемые показатели, по которым Gett является лидером среди всех агрегаторов	29
Интервьюирование водителей такси в рамках методологии тайного покупателя	31
Премиальный сегмент	31
Удовлетворенность условиями работы с агрегатором и заработной платой	32
Совмещение работы в такси с разными агрегаторами	33
Список диаграмм	37
Список таблиц	39

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЕДУЩИХ АГРЕГАТОРОВА ТАКСИ МЕТОДОМ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

Во время исследования ведущих агрегаторов такси в Москве методом тайного покупателя мы учитывали наиболее важные критерии оценки поездок на такси. Всего при проведении исследования учитывалось более 50 критериев. Полный состав показателей приведен в таблице 22. Кроме того, показателям были присвоены веса в соответствии с оценками респондентов важности отдельных компонент заказа такси в зависимости от жизненной ситуации. Баллы присваивались усредненными с кратностью в 0,5 по шкале от 1 до 7.

Табл. 1. Список показателей, используемых во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	НАИЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ
1	Скорость открытия приложения	Время открытия приложения в секундах	Минимальное значение
2	Скорость назначения автомобиля	Время назначения автомобиля в приложении агрегатора в секундах	Минимальное значение
3	Время подачи автомобиля по приложению	Значение показателя в минутах, которое показывает время прибытия автомобиля к клиенту в приложении сразу же после назначения автомобиля	Минимальное значение
4	Время подачи автомобиля реальное	Значение показателя в минутах, которое показывает реальное время прибытия автомобиля к клиенту	Минимальное значение
5	Водитель приехал на заказ и начал его выполнение	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель прибывает к клиенту и начинает выполнение заказа	Максимальное значение
6	Водитель опоздал на будущий заказ	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в случае выбора будущего заказа прибывает к клиенту с опозданием	Минимальное значение
7	Водитель звонил / отправлял сообщения для уточнения места вызова	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель связывается с клиентом для уточнения места подачи автомобиля	Максимальное значение
8	Неточная подача автомобиля	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель пребывает на место, отличающееся от места вызова (например, к соседнему подъезду, дому, улице)	Минимальное значение
9	Нет нужного адреса в приложении	Показатель характеризует долю заказов такси, когда нужный адрес не находится в приложении агрегатора	Минимальное значение
10	Водитель попросил отменить заказ	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель просит клиента отменить заказ по любым причинам	Минимальное значение
11	Водитель нажал «прибыл» до фактической подачи	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель ставит в своем приложении флажок «прибыл» до фактической подачи автомобиля. Это приводит к тому, что клиент переплачивает за ожидание	Минимальное значение
12	Водитель долго не мог найти место вызова	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель долго не может добраться до места вызова	Минимальное значение
13	Водитель учел оставленные при заказе такси комментарии	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель учитывает пожелания клиента, оставленные в виде комментариев к заказу	Максимальное значение
14	Отсутствие неприятного запаха от водителя	Показатель характеризует долю заказов такси, когда от прибывшего на заказ водителя не исходит неприятный запах	Максимальное значение
15	Водитель уверенно говорит на русском языке	Показатель характеризует долю заказов такси, когда прибывший водитель уверенно изъясняется на русском языке	Максимальное значение

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	НАИЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ
16	Средняя стоимость новых автомобилей, работающих в такси	Показатель характеризует среднюю стоимость подаваемых автомобилей при заказе такси у агрегаторов. Значение показателя рассчитывается в рублях в соответствии с текущими ценами на новые автомобили на официальных сайтах производителей	Максимальное значение
17	Чистота автомобилей	Значение показателя выражается в условных единицах по шкале от 1 (максимально грязный автомобиль) до 7 (только после мойки)	Максимальное значение
18	Соответствие данных о машинах в приложении	Показатель характеризует долю заказов такси, когда данные об автомобиле из приложения соответствовали автомобилю, прибывшему на выполнение заказа	Максимальное значение
19	Желтый цвет автомобиля	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение прибывает автомобиль желтого цвета. Используется только при оценке поездок в массовых классах (эконом/эконом+, комфорт/комфорт+)	Максимальное значение
20	Логотипы агрегатора такси на автомобиле	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение прибывает автомобиль с логотипами того агрегатора, через мобильное приложение которого осуществлялся заказ такси. Используется только при оценке поездок в массовых классах (эконом/эконом+, комфорт/комфорт+)	Максимальное значение
21	Карточка водителя на видном месте	Показатель характеризует долю заказов такси, когда в автомобиле клиент может легко найти взглядом карточку с информацией о водителе. Используется только при оценке поездок в массовых классах (эконом/эконом+, комфорт/комфорт+)	Максимальное значение
22	Наличие несущественных повреждений а/м	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с незначительными повреждениями кузова (царапины, сколы, трещины стекол и т.д.)	Минимальное значение
23	Грязный задний ряд сидений	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с грязью / мусором на задних сиденьях	Минимальное значение
24	Запах сигарет в салоне	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с запахом сигарет / дыма в салоне	Минимальное значение
25	Наличие посторонних предметов на сидениях	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль, на задних сидениях которого присутствуют посторонние предметы	Минимальное значение
26	Недостаточно места на задних сидениях для комфортной посадки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с таким расположением переднего сиденья / сидений, когда на задних сиденьях ощущается дискомфорт и недостаток места для комфортной посадки	Минимальное значение
27	Резкий запах освежителя воздуха	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с резким запахом освежителя воздуха в салоне	Минимальное значение
28	Наличие существенных повреждений а/м	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнение заказа приезжает автомобиль с существенными повреждениями кузова (глубокие вмятины, сломанные зеркала, разбитые фары и т.д.)	Минимальное значение



#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	НАИЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ
29	Посторонние звуки, влияющие на комфорт и безопасность поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда на выполнения заказа приезжает автомобиль, во время поездки на котором слышны посторонние звуки от мотора, ходовой части или от щеток стеклоочистителя	Минимальное значение
30	Водитель доставил точно до указанного места	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель доставил клиента точно до указанного при заказе места	Максимальное значение
31	Водитель попрощался	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель по окончании поездки попрощался с клиентом	Максимальное значение
32	Тишина в автомобиле при посадке	Показатель характеризует долю заказов такси, когда при посадке клиента в автомобиле отсутствовали посторонние звуки (громкая музыка, предельный уровень системы вентиляции и т.д.)	Максимальное значение
33	Водитель поприветствовал клиента	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель первым поприветствовал клиента при встрече	Максимальное значение
34	Водитель уточнил пожелания по маршруту	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель уточнил у клиента пожелания по маршруту	Максимальное значение
35	Водитель инициировал разговор с клиентом на несвязанную с заказом тему	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время поездки инициировал разговор с клиентом на любую несвязанную с заказом тему	Минимальное значение
36	Водитель проинформировал о примерном времени поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель проинформировал клиента о примерном времени в пути либо о примерном времени прибытия в пункт назначения	Максимальное значение
37	Водитель использовал телефон во время заказа (чаты / звонки / игры и т.д.)	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время поездки использовал мобильные устройства для личных целей, не связанных с выполнением заказа	Минимальное значение
38	Водитель припарковался в неудобном месте для посадки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель останавливается в месте, неудобном для комфортной посадки клиента	Минимальное значение
39	Водитель агрессивно вел машину	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время поездки совершает небезопасные или резкие маневры, торможения и разгоны, нарушает правила дорожного движения	Минимальное значение
40	Водитель начал поездку после ее фактического начала	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в системе агрегатора ставит отметку о начале выполнения заказа позже фактического начала, что увеличивает стоимость поездки	Минимальное значение
41	Водитель нарушал скоростной режим	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время поездки системно нарушает скоростные ограничения	Минимальное значение
42	Водитель припарковался в неудобном месте для высадки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель останавливается в месте, препятствующем комфортной высадке клиента	Минимальное значение
43	Водитель завершил заказ после фактического окончания поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в системе агрегатора ставит отметку о завершении заказа позже фактического окончания поездки, что увеличивает ее стоимость	Минимальное значение
44	Некорректное общение / хамство со стороны водителя	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель неуважительно общался с клиентом, нагло себя вел	Минимальное значение
45	Водитель курил во время поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда во время выполнения заказа водитель курил в салоне автомобиля	Минимальное значение

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	НАИЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ
46	Водитель проехал на красный сигнал светофора	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель проехал на красный сигнал светофора по обстоятельствам, не принуждающим к данному маневру	Минимальное значение
47	Водитель попросил оценить поездку	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время или по окончании поездки попросил оценить поездку	Минимальное значение
48	Водитель попросил доплатить за дополнительные услуги (ожидание, багаж, воду)	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в конце поездки попросил клиента доплатить за любые дополнительные услуги	Минимальное значение
49	Водитель попросил рассчитаться наличными/картой	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель во время или по окончании поездки попросил рассчитаться иным, отличающимся от выбранного клиентом в приложении агрегатора, способом оплаты	Минимальное значение
50	Водитель был одет в деловой костюм	Показатель характеризует долю заказов такси, когда внешний вид водителя, прибывшего на заказ, соответствовал дресс-коду премиальных такси. Используется только при оценке поездок в премиальных классах (бизнес, премиум)	Максимальное значение
51	Водитель встретил и открыл дверь	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в безопасном месте, не ограничивающем остановку правилами дорожного движения, встретил и открыл дверь клиенту. Используется только при оценке поездок в премиальных классах (бизнес, премиум)	Максимальное значение
52	Водитель предложил открыть дверь при завершении поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель при завершении поездки предложил клиенту открыть дверь. Используется только при оценке поездок в премиальных классах (бизнес, премиум)	Максимальное значение
53	Водитель открыл дверь в конце поездки	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель в безопасном месте, не ограничивающем остановку правилами дорожного движения, в конце поездки открыл дверь клиенту. Используется только при оценке поездок в премиальных классах (бизнес, премиум)	Максимальное значение
54	Водитель помог с погрузкой багажа	Показатель характеризует долю заказов такси, когда водитель предложил и помог клиенту разместить крупногабаритные вещи в багажном отсеке автомобиля. Используется только при оценке поездок в премиальных классах (бизнес, премиум)	Максимальное значение
55	Стоимость совершения поездок	Показатель характеризует среднюю стоимость поездки на такси у разных агрегаторов по разным маршрутам без условий применения скидок или условий повышенного спроса	Минимальное значение

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Табл. 2. Весовые коэффициенты показателей, используемых во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ВЕС
1	Скорость открытия приложения	н/у
2	Скорость назначения автомобиля	6,0
3	Время подачи автомобиля по приложению	н/у
4	Время подачи автомобиля реальное	6,0
5	Водитель приехал на заказ и начал его выполнение	6,0

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ВЕС
6	Водитель опоздал на будущий заказ	6,0
7	Водитель звонил / отправлял сообщения для уточнения места вызова	6,0
8	Неточная подача автомобиля	6,0
9	Нет нужного адреса в приложении	6,0
10	Водитель попросил отменить заказ	6,0
11	Водитель нажал «прибыл» до фактической подачи	5,5
12	Водитель долго не мог найти место вызова	6,0
13	Водитель учел оставленные при заказе такси комментарии	6,0
14	Отсутствие неприятного запаха от водителя	4,5
15	Водитель уверенно говорит на русском языке	4,5
16	Средняя стоимость новых автомобилей, работающих в такси	4,5
17	Чистота автомобилей	4,5
18	Соответствие данных о машинах в приложении	6,0
19	Желтый цвет автомобиля	4,5
20	Логотипы агрегатора такси на автомобиле	4,5
21	Карточка водителя на видном месте	4,5
22	Наличие несущественных повреждений а/м	4,5
23	Грязный задний ряд сидений	4,5
24	Запах сигарет в салоне	4,5
25	Наличие посторонних предметов на сидениях	4,5
26	Недостаточно места на задних сидениях для комфортной посадки	6,5
27	Резкий запах освежителя воздуха	4,5
28	Наличие существенных повреждений а/м	6,5
29	Посторонние звуки, влияющие на комфорт и безопасность поездки	6,5
30	Водитель доставил точно до указанного места	6,0
31	Водитель попрощался	4,5
32	Тишина в автомобиле при посадке	4,5
33	Водитель поприветствовал клиента	4,5
34	Водитель уточнил пожелания по маршруту	6,0
35	Водитель инициировал разговор с клиентом на несвязанную с заказом тему	4,5
36	Водитель проинформировал о примерном времени поездки	6,0
37	Водитель использовал телефон во время заказа (чаты / звонки / игры и т.д.)	6,5
38	Водитель припарковался в неудобном месте для посадки	4,5
39	Водитель агрессивно вел машину	6,5
40	Водитель начал поездку после ее фактического начала	5,5
41	Водитель нарушал скоростной режим	6,5
42	Водитель припарковался в неудобном месте для высадки	4,5
43	Водитель завершил заказ после фактического окончания поездки	5,5
44	Некорректное общение / хамство со стороны водителя	6,5
45	Водитель курил во время поездки	4,5
46	Водитель проехал на красный сигнал светофора	6,5
47	Водитель попросил оценить поездку	4,5
48	Водитель попросил доплатить за дополнительные услуги (ожидание, багаж, воду)	5,5
49	Водитель попросил рассчитаться наличными/картой	5,5
50	Водитель был одет в деловой костюм	4,5
51	Водитель встретил и открыл дверь	6,0
52	Водитель предложил открыть дверь при завершении поездки	6,5
53	Водитель открыл дверь в конце поездки	6,5

#	НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ВЕС
54	Водитель помог с погрузкой багажа	6,5
55	Стоимость совершения поездок	5,5

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

По методу тайного покупателя всего в было совершено более 250 поездок на такси по Москве и ближайшему Подмосковию. В рамках массового сегмента поездки совершались классами «Эконом / Эконом+», «Комфорт / Комфорт+», «Бизнес», «Премиум / VIP», либо аналогичными классами с другими названиями у различных агрегаторов такси. Распределение совершенных поездок по основным агрегаторам такси представлено ниже.

Табл. 3. Распределение поездок по агрегаторам такси в Москве во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя

АГРЕГАТОР ТАКСИ	ДОЛЯ ПОЕЗДОК ПО КЛАССАМ, % ПО АГРЕГАТОРУ
GETT	25,4%
ЯНДЕКС-ТАКСИ	22,5%
СИТИМОБИЛ	16,9%
UBER	21,6%
WHEELY	13,6%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Далее для качественной оценки ведущих агрегаторов такси представленные выше показатели были сгруппированы по основным составляющим элементам совершения заказа и осуществления поездки на такси. Получившиеся результаты представлены далее.

Премиальный сегмент

Заказ и подача автомобиля

Для анализа качества услуг основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве на этапе заказа и подачи автомобиля клиенту из общего набора исследуемых показателей по методу тайного покупателя были отобраны следующие:

1. Время подачи автомобиля реальное
2. Водитель звонил / отправлял сообщения для уточнения места вызова
3. Неточная подача автомобиля
4. Водитель долго не мог найти место вызова
5. Нет нужного адреса в приложении
6. Водитель попросил отменить заказ
7. Водитель нажал «прибыл» до фактической подачи
8. Водитель приехал на заказ и начал его выполнение
9. Водитель опоздал на будущий заказ
10. Скорость назначения, в секундах

Каждый из вышеперечисленных показателей был взвешен в зависимости от важности общего критерия. Так показатель «время подачи автомобиля реальное» был оценен как важный, поэтому данному показателю был присвоен наибольший вес, в то время как показатель «водитель был одет в деловой костюм» имеет меньшее значе-

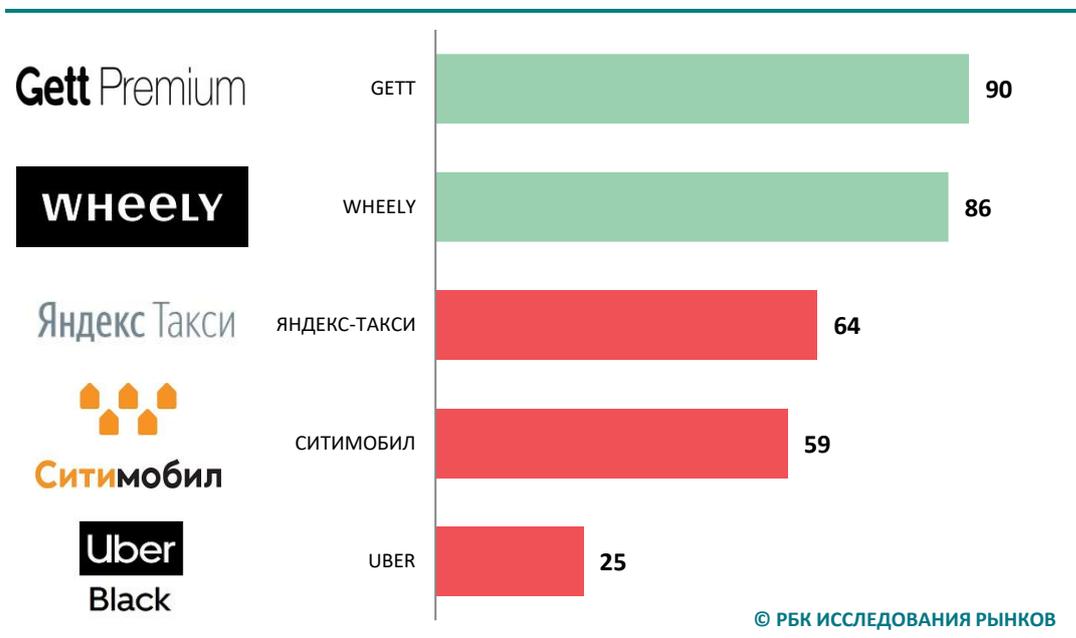
ния, и соответственно имеет меньший вес. Данный подход позволяет более объективно оценить качество обслуживания, основываясь на мнении пользователей услуг по аренде автомобиля с водителем. Используемые весовые коэффициенты приведены в таблице 23.

На основе собранных по всем показателям данных мы рассчитали результат для каждого из пяти агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем по шкале от 0 до 100 баллов аналогично массовому сегменту. Сводный результат в 100 баллов означал бы, что эта компания показала бы наилучшие оценки по всем 10 критериям, учитываемым при составлении рейтинга. И, соответственно, 0 баллов показывают, что агрегатор продемонстрировал наихудшие из возможных результатов по каждому из 10 критериев. Таким образом, показатель в 100 баллов соответствует «идеалу» агрегатора услуг по аренде автомобиля с водителем в аспекте осуществления заказа и подачи автомобиля.

Согласно результатам исследования, по базовым показателям оформления заказа и подачи автомобиля в премиальном сегменте лидируют Gett и Wheely. Оба агрегатора набрали более 80 баллов. Преимуществом Gett над вторым лидером рейтинга является такой показатель, как время прибытия автомобилей к месту осуществления вызова.

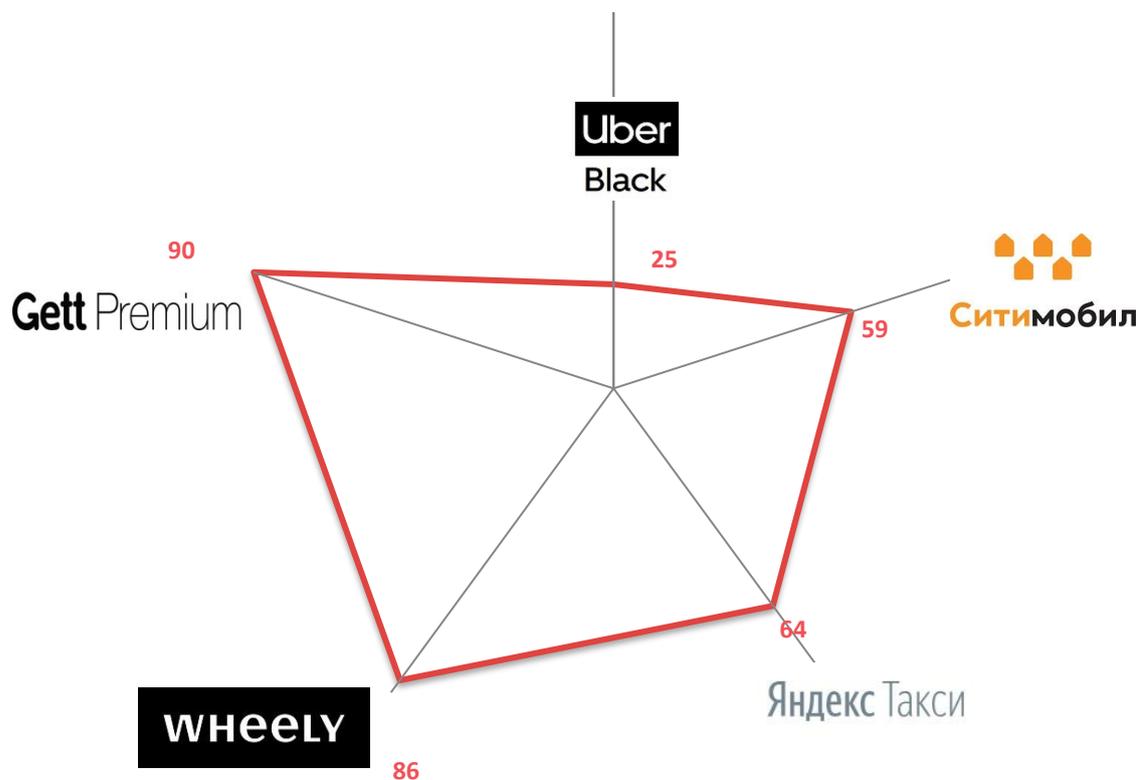
Рассмотрим оценки московских агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем по отдельным компонентам более подробно. Согласно результатам исследования, Gett и Wheely положительным образом выделяются среди других агрегаторов тем, что водители агрегатора чаще звонят клиентам для уточнения места подачи автомобиля, не оповещают о своем прибытии раньше фактической подачи автомобиля, а также приезжают вовремя на будущие заказы.

Рис. 1. Балльные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г., баллы от 1 до 100



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 2. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г., баллы от 1 до 100

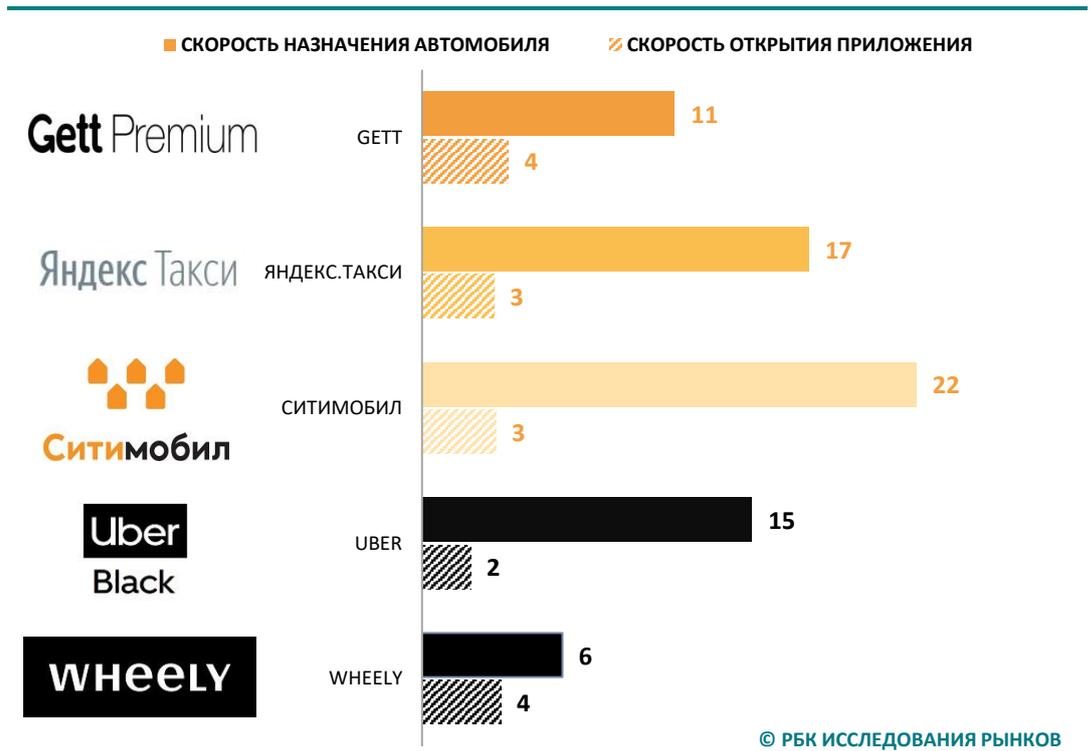


© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

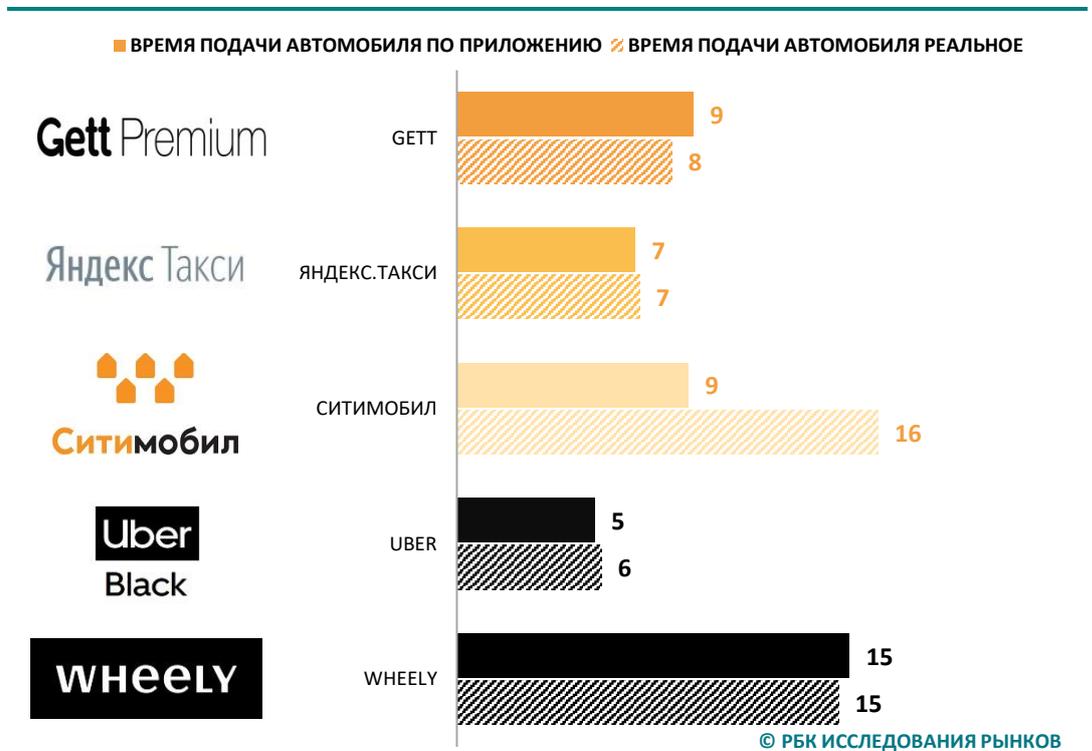
Наименьшее время назначения автомобиля было зафиксировано у Wheely – 6 секунд. Машины Gett назначаются также достаточно быстро – 11 секунд. В кратчайшие сроки подаются автомобили Uber и «Яндекс.Такси»: среднее время ожидания составляет 6 и 7 минут соответственно. Ожидание автомобилей Gett – 8 минут соответственно. Максимальное время подачи автомобиля у агрегаторов «Ситимобил» и Wheely – 16 и 15 минут соответственно.

Рис. 3. Скорость открытия приложения и скорость назначения автомобиля по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., сек.



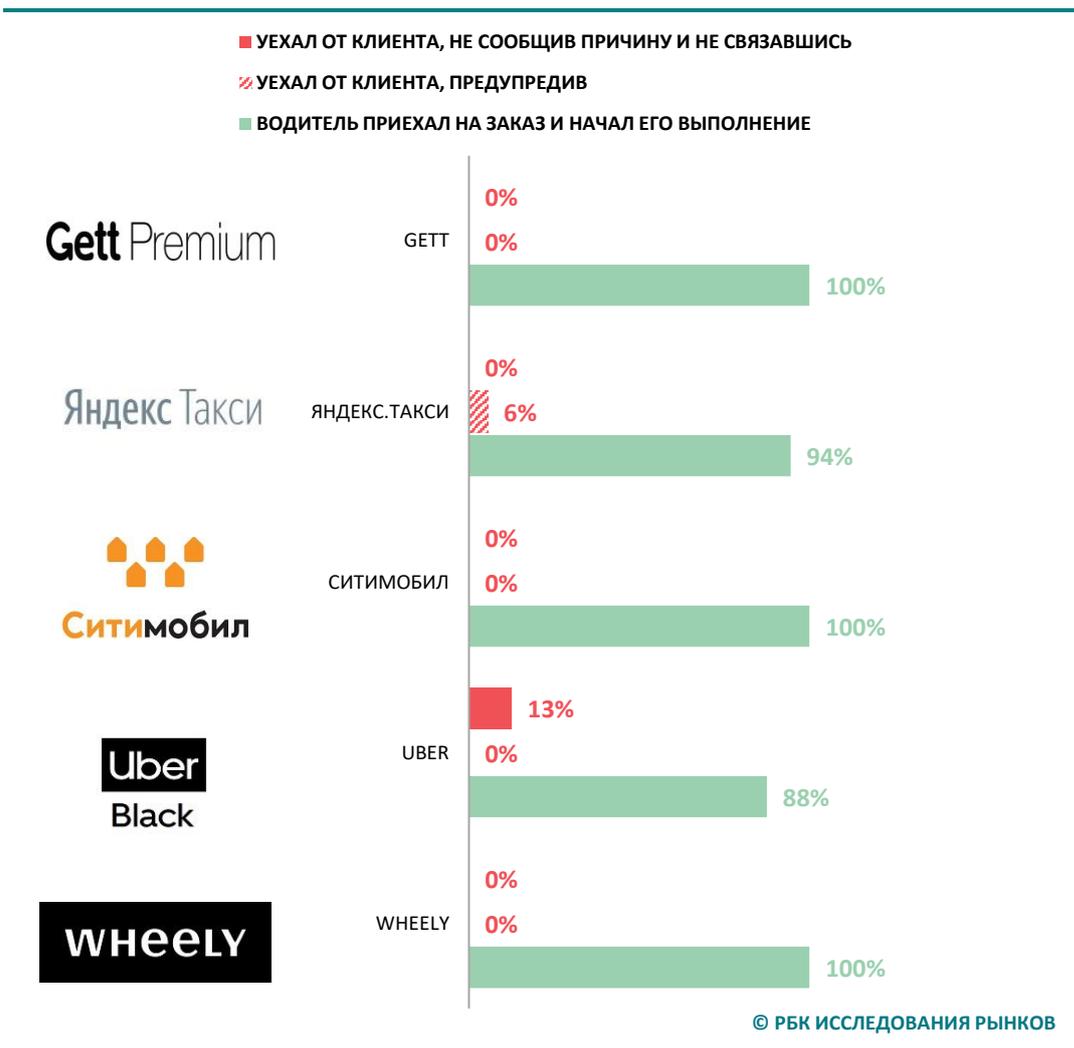
Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Рис. 4. Время подачи автомобиля по приложению и реальное по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., мин



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Рис. 5. Распределение факта прибытия водителя к клиенту по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., % от числа заказов по каждому агрегатору

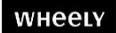


Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Случаи, когда водитель отменял заказ, не сообщив причину клиенту, чаще всего встречаются у Uber. У остальных агрегаторов подобных ситуаций во время совершения поездок методом тайного покупателя не наблюдалось.

Табл. 4. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 10 критериям на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г.

	Gett Premium GETT	Яндекс Такси ЯНДЕКС.ТАКСИ	Ситимобил СИТИМОБИЛ	Uber Black UBER	Wheely WHEELY
ВРЕМЯ ПОДАЧИ АВТОМОБИЛЯ РЕАЛЬНОЕ	8	7	16	6	15
ВОДИТЕЛЬ ЗВОНИЛ / ОТПРАВЛЯЛ СООБЩЕНИЯ ДЛЯ УТОЧНЕНИЯ МЕСТА ВЫЗОВА	18,8%	5,9%	14,3%	0,0%	26,7%
НЕТОЧНАЯ ПОДАЧА АВТОМОБИЛЯ	18,8%	17,6%	14,3%	42,9%	20,0%
ВОДИТЕЛЬ ДОЛГО НЕ МОГ НАЙТИ МЕСТО ВЫЗОВА	0,0%	0,0%	14,3%	21,4%	6,7%
НЕТ НУЖНОГО АДРЕСА В ПРИЛОЖЕНИИ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
ВОДИТЕЛЬ НАЖАЛ «ПРИБЫЛ» ДО ФАКТИЧЕСКОЙ ПОДАЧИ	0,0%	5,9%	14,3%	14,3%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРИЕХАЛ НА ЗАКАЗ И НАЧАЛ ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ	100,0%	94,4%	100,0%	87,5%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ОПОЗДАЛ НА БУДУЩИЙ ЗАКАЗ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
СКОРОСТЬ НАЗНАЧЕНИЯ, В СЕКУНДАХ	11	17	22	15	6

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Качество обслуживания со стороны водителя

Для анализа качества обслуживания клиентов со стороны водителя у ведущих агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве из общего набора исследуемых показателей по методу тайного покупателя были отобраны следующие:

1. Водитель учел оставленные при заказе комментарии
2. Отсутствие неприятного запаха от водителя
3. Водитель уверенно говорит на русском языке
4. Водитель был одет в деловой костюм
5. Водитель помог с погрузить багаж
6. Водитель попрощался
7. Тишина в автомобиле при посадке
8. Водитель доставил точно до указанного места
9. Водитель поприветствовал клиента
10. Водитель уточнил пожелания по маршруту
11. Водитель встретил и открыл дверь
12. Водитель открыл дверь в конце поездки
13. Водитель проинформировал о примерном времени поездки
14. Водитель предложил открыть дверь при завершении поездки
15. Водитель инициировал разговор с клиентом на несвязанную с заказом тему
16. Водитель припарковался в неудобном месте для высадки
17. Водитель припарковался в неудобном месте для посадки
18. Водитель агрессивно вел машину
19. Водитель использовал телефон во время заказа (СМС/Звонки/Игры и т.д.)
20. Водитель нарушал скоростной режим
21. Водитель попросил доплатить за дополнительные услуги (ожидание, багаж, воду)
22. Водитель начал поездку после ее фактического начала (это увеличивает время ожидания)
23. Водитель завершил заказ после фактического окончания поездки (это увеличивает стоимость поездки при нефиксированном тарифе)
24. Некорректное общение / хамство

25. Водитель курил во время поездки
26. Водитель проехал на красный сигнал светофора
27. Водитель попросил оценить поездку
28. Водитель попросил рассчитаться наличными/картой

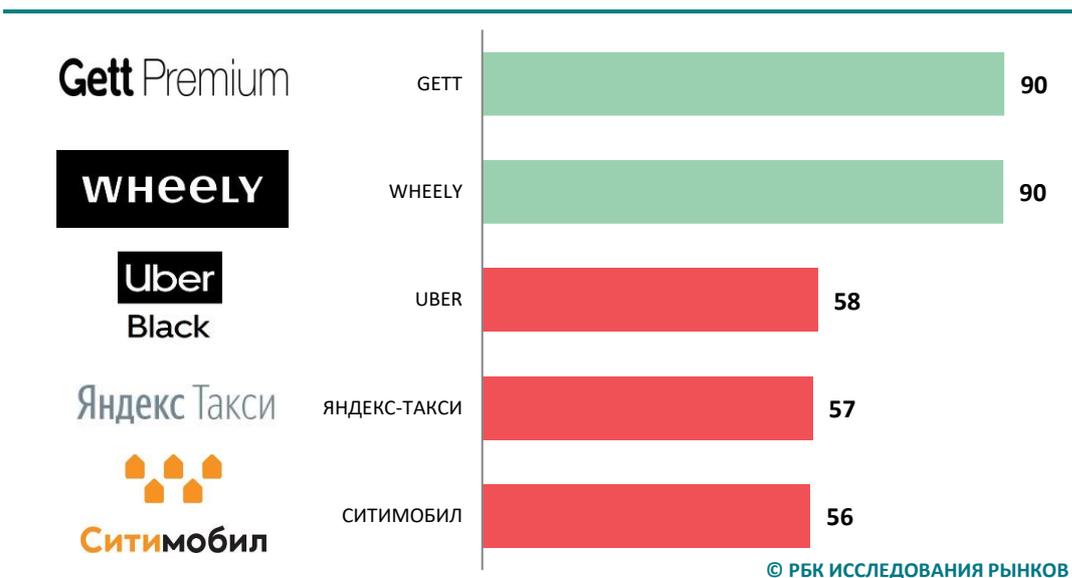
Каждому показателю был присвоен вес в соответствии с результатами социологического исследования, где респондентов просили указать важность критериев по основным этапам осуществления заказа по шкале от 1 до 7. Используемые весовые коэффициенты приведены в таблице 23.

Далее на основе собранных по всем показателям данных мы рассчитали результат для каждого из пяти агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем по шкале от 0 до 100 баллов аналогично массовому сегменту. Сводный результат в 100 баллов означал бы, что эта компания показала бы наилучшие оценки по всем 10 критериям, учитываемым при составлении рейтинга. И, соответственно, 0 баллов показывают, что агрегатор продемонстрировал наихудшие из возможных результатов по каждому из 10 критериев. Таким образом, показатель в 100 баллов соответствует «идеалу» агрегатора услуг по аренде автомобиля с водителем по качеству обслуживания клиентов со стороны водителей.

Лидерами при оценке качества обслуживания со стороны водителя вновь стали Gett и Wheely, набрав очень высокое количество баллов – 90. Данный показатель свидетельствует о том, что данные компании набрали наибольшее количество баллов почти по всем критериям оценки.

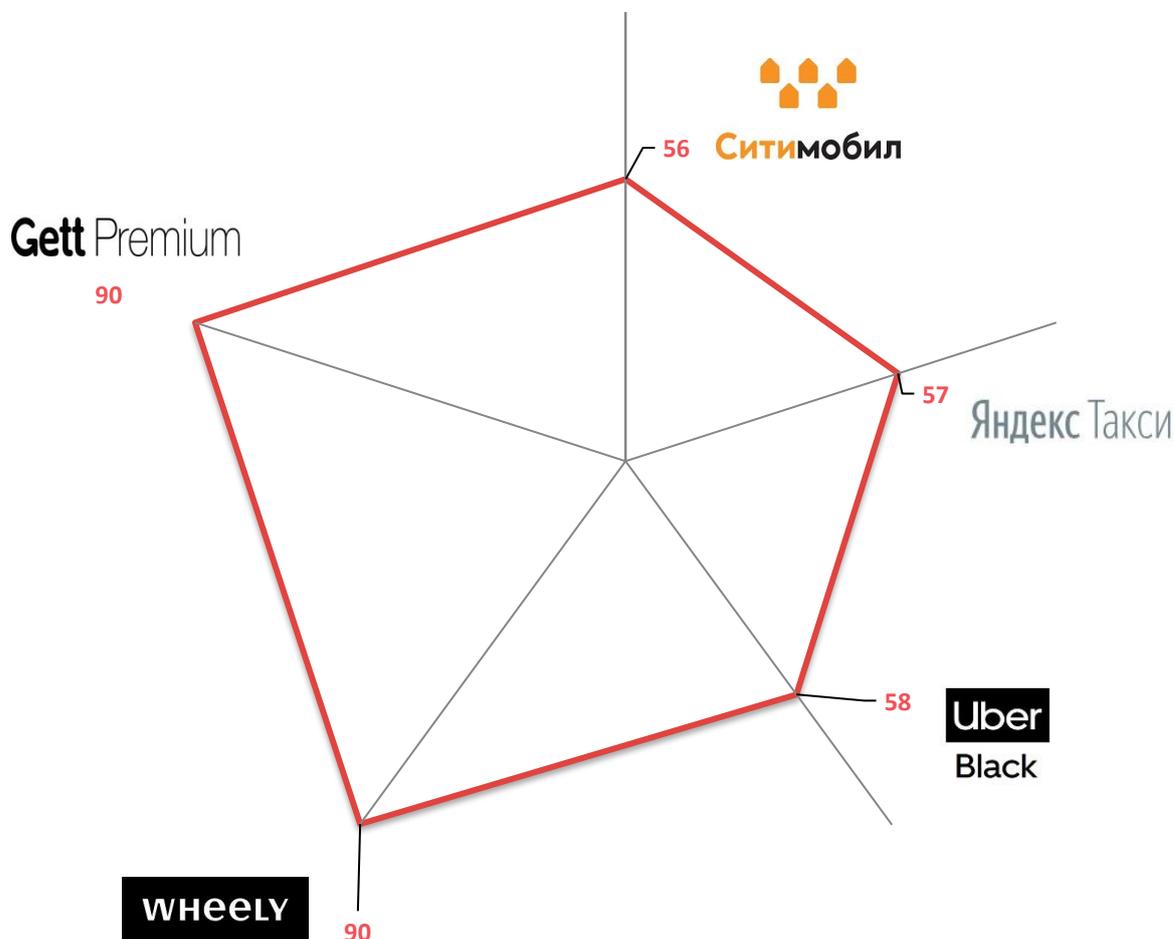
За ними со значительным отставанием следуют остальные агрегаторы услуг по аренде автомобиля с водителем, специализирующиеся преимущественно на массовом сегменте рынка. «Ситимобил», Uber, «Яндекс.Такси» набрали около 60 баллов, что свидетельствует о невысоком качестве обслуживания клиентов в премиальном сегменте услуг аренды автомобилей с водителем.

Рис. 6. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству обслуживания со стороны водителя», 2019 г., баллы от 1 до 100



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 7. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству обслуживания со стороны водителя», 2019 г., баллы от 1 до 100



© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Совокупная оценка качества обслуживания со стороны водителя включает в себя большое количество показателей. В классе «Бизнес / Премиум» важным показателем является сервис открытия / закрытия водителем двери для пассажиров в начале и в конце поездки, а также помощь в погрузке и выгрузке багаж при наличии такового. Данные показатели имеют большое значение, так как обеспечивают максимальный комфорт и безопасность пассажира. Водители Wheely и Gett чаще водителей других агрегаторов помогают пассажиру открывать дверь, как в начале поездки, так и после ее завершения. За водителями Wheely по вежливости следуют водители Gett, они почти в 70% случаев помогают пассажиру открыть дверь. Самые низкие оценки по данному критерию получил «Ситимобил». Лишь в 14% случаев водитель данного агрегатора открыл дверь для клиента.

Табл. 5. Помощь водителя в открытии дверей в начале и в конце поездки, 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору

	Gett Premium GETT	Яндекс Такси ЯНДЕКС.ТАКСИ	Ситимобил СИТИМОБИЛ	Uber UBER	Wheely WHEELY
ВОДИТЕЛЬ ВСТРЕТИЛ И ОТКРЫЛ ДВЕРЬ	81,3%	52,9%	14,3%	50,0%	86,7%
ВОДИТЕЛЬ ОТКРЫЛ ДВЕРЬ В КОНЦЕ ПОЕЗДКИ	81,3%	58,8%	14,3%	71,4%	86,7%

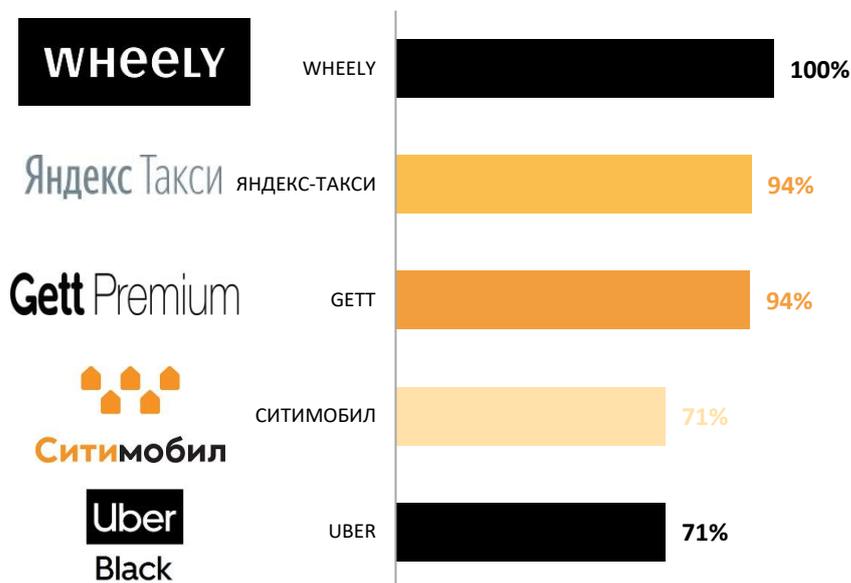
Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Относительно погрузки багажа водители всех агрегаторов в 100% случаев помогают клиенту загрузить его в автомобиль.

Точность доставки пассажира до указанного места достаточно высока среди всех рассмотренных агрегаторов. Лидерами в данном компоненте являются Wheely, Gett и «Яндекс.Такси».

По менее важному показателю, такому как тишина в автомобиле при посадке, Gett и Wheely занимают первые позиции в рейтинге. В 100% случаев от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем в машинах Wheely и Gett наблюдается тишина при посадке пассажиров, тогда как аналогичный показатель в Uber составляет только 70%.

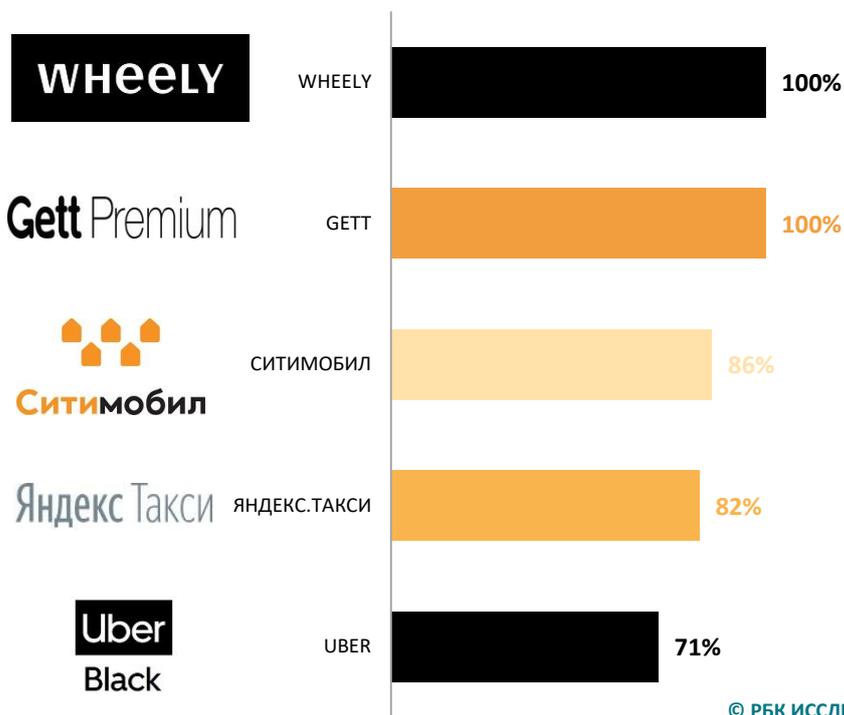
Рис. 8. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель доставил точно до указанного места», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору



© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

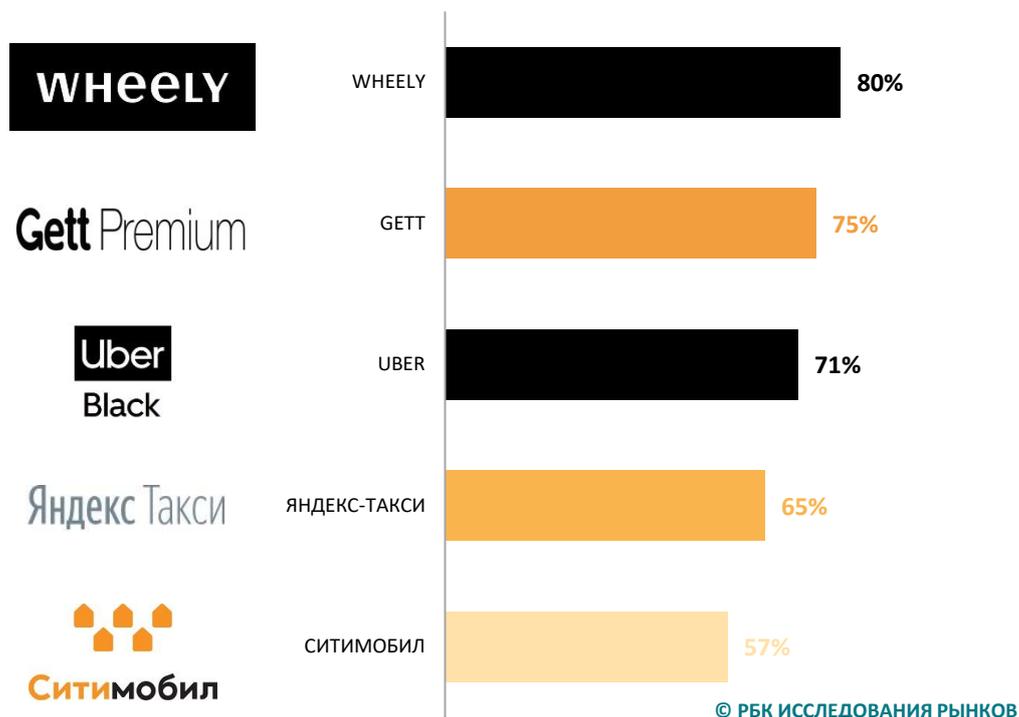
Рис. 9. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Тишина в автомобиле при посадке», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

В рамках загруженного трафика на дорогах, иногда ошибочного построения оптимального маршрута навигационными системами или необходимости промежуточных остановок, многие пассажиры предпочитают корректировать план своего пути. В связи с этим, немаловажным является уточнение у пассажиров пожеланий по маршруту. По данному показателю Gett расположился на втором месте, немного уступая конкуренту, занявшему первую позицию. Так, водители Wheely уточняли пожелания пассажира в 80% случаев, а водители Gett – в 75%.

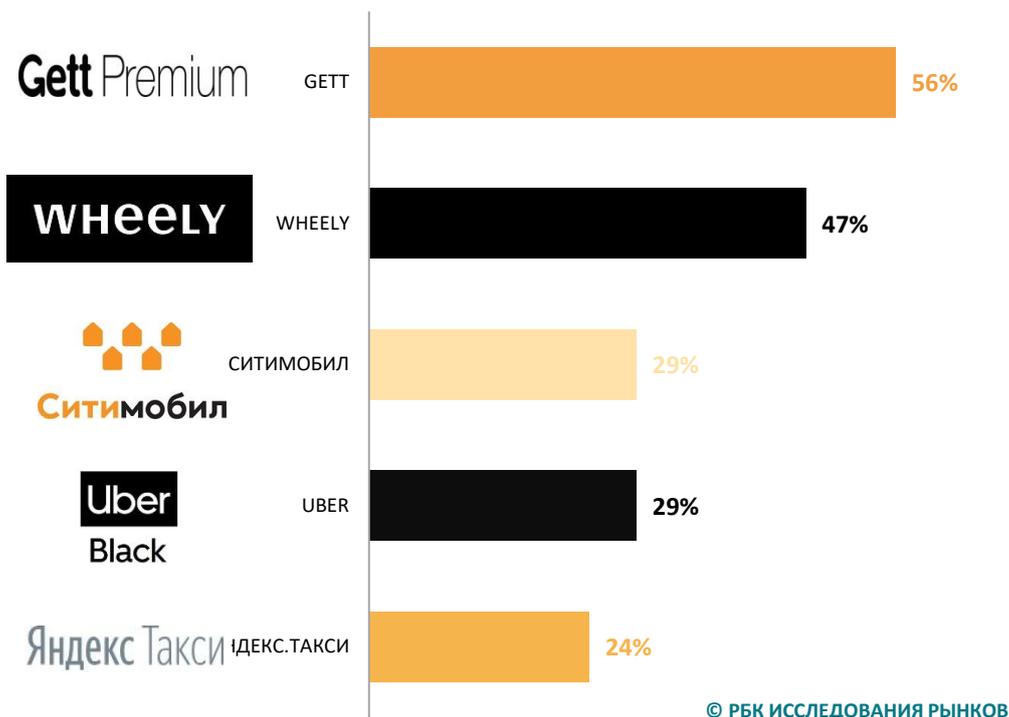
Рис. 10. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель уточнил пожелания по маршруту», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

По критерию информирования клиента о времени поездки Gett лидирует по сравнению с другими агрегаторами с показателем в 56%, Wheely занимает второе место с показателем 47%. По данному критерию Gett и Wheely значительно опережают другие агрегаторы. Помимо высоких критериев обслуживания это может быть связано с тем, что в Uber, «Яндекс.Такси» и «Ситимобил» цена за поездку фиксируется до начала поездки и не зависит от ее продолжительности, в то время как в Gett и Wheely цена поездки будет зависеть от времени, поэтому водители обязаны предупредить пассажира.

Рис. 11. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель проинформировал о примерном времени поездки», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Внешний вид водителя также имеет большое значение, когда речь идет о качестве обслуживания, так как представительность – одна из главных характеристик премиум-сегмента. Водители в деловом костюме чаще всего встречаются в агрегаторе Gett: при проведении исследования 100% водителей соблюдали дресс-код. Смешанный стиль (джинсы+пиджак, футболка+брюки) чаще всего предпочитают водители Uber. Водители «Ситимобил» в 43% случаев не соблюдают деловой стиль. При интервьюировании водители отмечали, что разные агрегаторы с разной степенью строгости относятся к внешнему виду водителя. Например, Wheely обязывает своих водителей носить галстук, в то время как другие агрегаторы не выставляют такое требование. Водители Gett полностью выполняют требование о дресс-коде: в 100% случаев водители Gett были одеты в деловой костюм.

Табл. 6. Стиль одежды водителей агрегаторов в Москве, 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору

	Gett Premium GETT	Яндекс Такси ЯНДЕКС.ТАКСИ	Ситимобил СИТИМОБИЛ	Uber BLACK UBER	Wheely WHEELY
В СТИЛЕ CASUAL	0,0%	11,8%	42,9%	14,3%	0,0%
ДЕЛОВОЙ КОСТЮМ	100,0%	82,4%	57,1%	57,1%	93,3%
СМЕШАННЫЙ СТИЛЬ / ДРУГОЕ	0,0%	5,9%	0,0%	28,6%	6,7%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Таким образом, по результатам исследования абсолютными лидерами в сегменте «Бизнес / Премиум» является Gett и Wheely. Водители Gett всегда одеты в деловом стиле, учитывают оставленные при заказе комментарии, приветливы с клиентами, а также чаще помогают с им с посадкой и высадкой из автомобиля. С другой стороны, у Gett наблюдается и несколько слабых показателей качества обслуживания. Так, в

6% случаев водители Gett инициировали разговор с клиентом на несвязанную с заказом тему. Однако данная проблема встречается среди всех агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем. Так, водители «Ситимобил» инициируют разговор примерно в 14% случаев, а Wheely – в 13%, тогда как данный показатель в Uber и «Яндекс.Такси» составляет около 7% и 6% соответственно.

Кроме того, встречались ситуации, когда водители Gett парковались в неудобном месте для высадки пассажиров, либо немного не доезжали до конца обозначенного маршрута. Тем не менее, похожие ситуации, например, в случае с местом подачи автомобиля встречались и у всех остальных рассматриваемых в исследовании агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем.

Табл. 7. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 25 критериям «качества обслуживания со стороны водителей», 2019 г.

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
ВОДИТЕЛЬ УЧЕЛ ОСТАВЛЕННЫЕ КОММЕНТАРИИ	100,0%	55,6%	33,3%	42,9%	85,7%
ОТСУТСТВИЕ НЕПРИЯТНОГО ЗАПАХА ОТ ВОДИТЕЛЯ	100,0%	94,1%	85,7%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ УВЕРЕННО ГОВОРИТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ БЫЛ ОДЕТ В ДЕЛОВОЙ КОСТЮМ	100,0%	82,4%	57,1%	57,1%	93,3%
ВОДИТЕЛЬ ПОМОГ С ПОГРУЗКОЙ БАГАЖА	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОЩАЛСЯ	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%
ТИШИНА В АВТОМОБИЛЕ ПРИ ПОСАДКЕ	100,0%	82,4%	85,7%	71,4%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ДОСТАВИЛ ТОЧНО ДО УКАЗАННОГО МЕСТА	93,8%	94,1%	71,4%	71,4%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРИВЕТСТВОВАЛ КЛИЕНТА	100,0%	76,5%	85,7%	85,7%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ УТОЧНИЛ ПОЖЕЛАНИЯ ПО МАРШРУТУ	75,0%	64,7%	57,1%	71,4%	80,0%
ВОДИТЕЛЬ ВСТРЕТИЛ И ОТКРЫЛ ДВЕРЬ	81,3%	52,9%	14,3%	50,0%	86,7%
ВОДИТЕЛЬ ОТКРЫЛ ДВЕРЬ В КОНЦЕ ПОЕЗДКИ	81,3%	58,8%	14,3%	71,4%	86,7%
ВОДИТЕЛЬ ПРОИНФОРМИРОВАЛ О ПРИМЕРНОМ ВРЕМЕНИ ПОЕЗДКИ	56,3%	23,5%	28,6%	28,6%	46,7%
ВОДИТЕЛЬ ПРЕДЛОЖИЛ ОТКРЫТЬ ДВЕРЬ ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ ПОЕЗДКИ	68,8%	29,4%	14,3%	28,6%	60,0%
ВОДИТЕЛЬ ИНИЦИИРОВАЛ РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ НА НЕСВЯЗАННУЮ С ЗАКАЗОМ ТЕМУ	6,3%	5,9%	14,3%	7,1%	13,3%
ВОДИТЕЛЬ ПРИПАРКОВАЛСЯ В НЕУДОБНОМ МЕСТЕ ДЛЯ ВЫСАДКИ	6,3%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРИПАРКОВАЛСЯ В НЕУДОБНОМ МЕСТЕ ДЛЯ ПОСАДКИ	0,0%	11,8%	0,0%	14,3%	6,7%
ВОДИТЕЛЬ АГРЕССИВНО ВЕЛ МАШИНУ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ИСПОЛЬЗОВАЛ ТЕЛЕФОН ВО ВРЕМЯ ЗАКАЗА (ЧАТЫ / ЗВОНКИ / ИГРЫ И Т.Д.)	6,3%	17,6%	14,3%	14,3%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ НАРУШАЛ СКОРОСТНОЙ РЕЖИМ	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	6,7%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ДОПЛАТИТЬ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (ОЖИДАНИЕ, БАГАЖ, ВОДУ)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
ВОДИТЕЛЬ НАЧАЛ ПОЕЗDKУ ПОСЛЕ ЕЕ ФАКТИЧЕСКОГО НАЧАЛА	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ЗАВЕРШИЛ ЗАКАЗ ПОСЛЕ ФАКТИЧЕСКОГО ОКОНЧАНИЯ ПОЕЗDKИ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
НЕКОРРЕКТНОЕ ОБЩЕНИЕ / ХАМСТВО СО СТОРОНЫ ВОДИТЕЛЯ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ КУРИЛ ВО ВРЕМЯ ПОЕЗDKИ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРОЕХАЛ НА КРАСНЫЙ СИГНАЛ СВЕТОФОРА	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ОЦЕНИТЬ ПОЕЗDKУ	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ РАССЧИТАТЬСЯ НАЛИЧНЫМИ/КАРТОЙ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

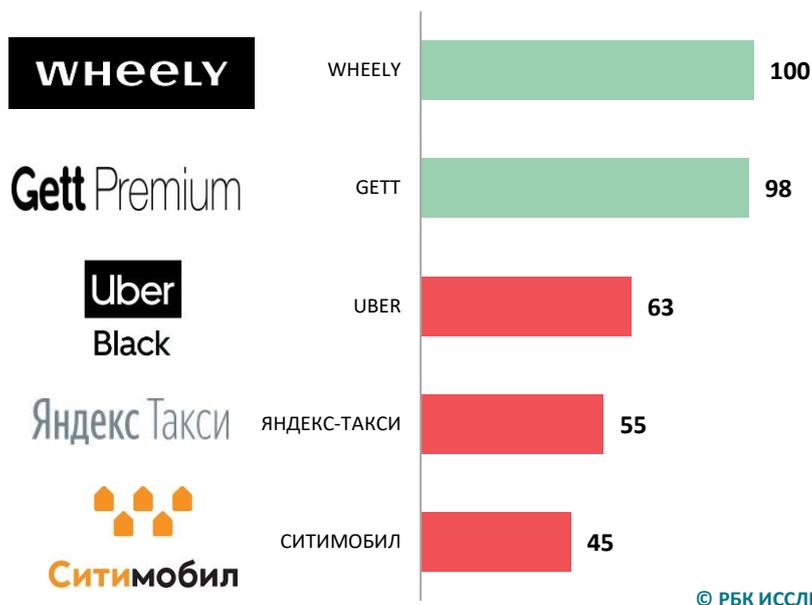
Качество автомобилей

Для анализа качества автомобилей у ведущих агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве из общего набора исследуемых показателей по методу тайного покупателя были отобраны следующие:

1. Средняя стоимость новых автомобилей
2. Чистота автомобилей
3. Соответствие данных о машинах в приложении
4. Наличие несущественных повреждений а/м (царапины, сколы, трещины стекол и т.д.)
5. Грязный задний ряд сидений
6. Резкий запах освежителя воздуха
7. Запах сигарет в салоне
8. Посторонние звуки, влияющие на комфорт и безопасность поездки
9. Недостаточно места на задних сидениях для комфортной посадки
10. Наличие существенных повреждений а/м (глубокие вмятины, сломанные зеркала, разбитые фары и т.д.)
11. Наличие посторонних предметов на сидениях

Лидером при оценке качества автомобилей стал Wheely, набрав 100. За ним следует Uber и Gett с 66 и 63 баллами соответственно.

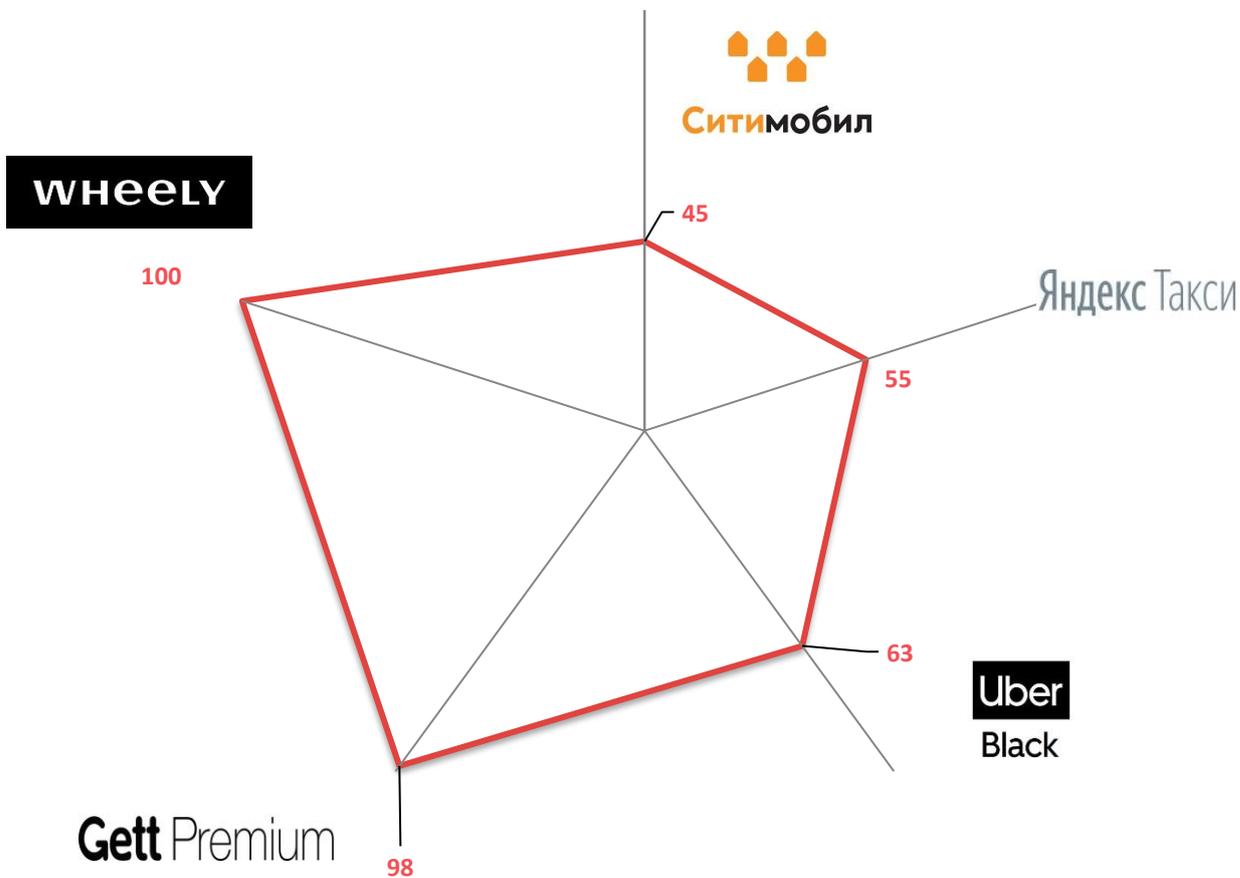
Рис. 12. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству автомобилей», 2019 г., баллы от 1 до 100



© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 13. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству автомобилей», 2019 г., баллы от 1 до 100



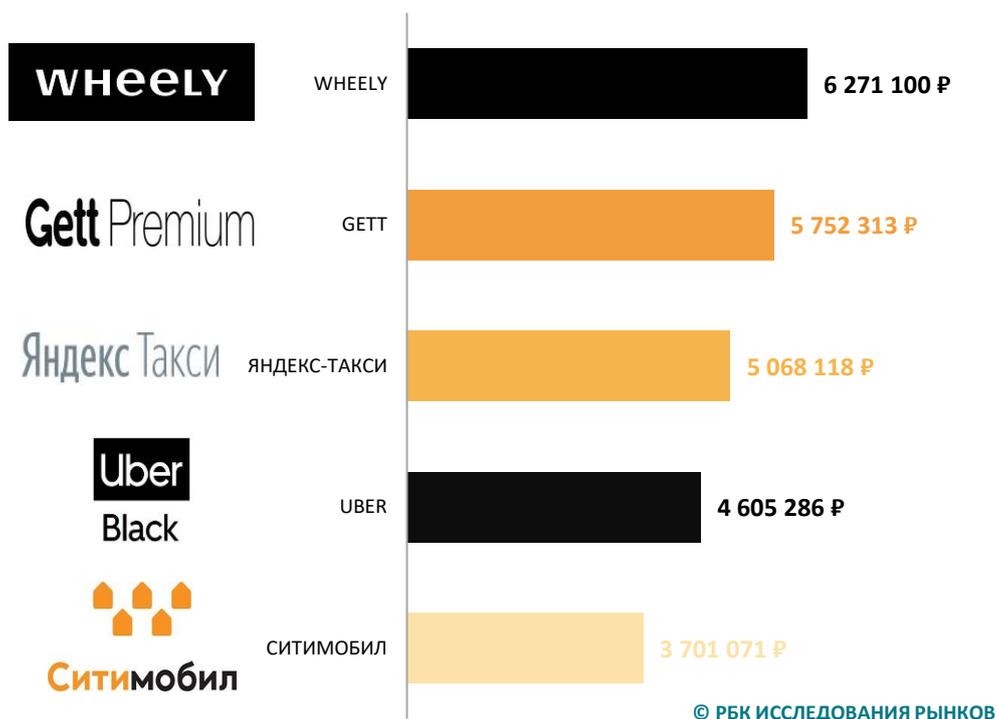
© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Наиболее дорогие автомобили у агрегатора Wheely. Их средняя стоимость составляет 6,3 млн. За Wheely с некоторым отставанием следует Gett – 5,8 млн. Агрегатором, находящимся по рассматриваемому показателю в аутсайдерах является «Ситимобил». Низкая стоимость автомобилей «Ситимобил» объясняется тем, что у данного агрегатора нет премиум-класса.

Стоимость автомобиля определяет его комплектацию, что имеет большое значение для комфорта пассажира. Например, автомобили премиум-класса в зависимости от стоимости могут быть оснащены регулирующимся задним рядом сидений, функцией массажа, более комфортными сидениями с массивными подголовниками и оттоманками для ног, системой климат-контроля, ароматизацией воздуха и многим другим.

Рис. 14. Рейтинг основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Средняя стоимость новых автомобилей», 2019 г., ₽ млн



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

Табл. 8. Состав автомобильного парка основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., в ед. во время совершения поездок методом тайного покупателя

	Gett Premium GETT	Яндекс Такси ЯНДЕКС.ТАКСИ	Ситимобил СИТИМОБИЛ	Uber UBER	wheely WHEELY
MERCEDES-BENZ E-CLASS	6	6	5	4	7
BMW 5	5	6	2	7	2
AUDI A6	0	0	0	0	0
MERCEDES-BENZ S-CLASS	3	3	0	1	4
BMW 7	0	2	0	2	0
AUDI A8	0	0	0	0	0
MERCEDES MAYBACH	2	0	0	0	2

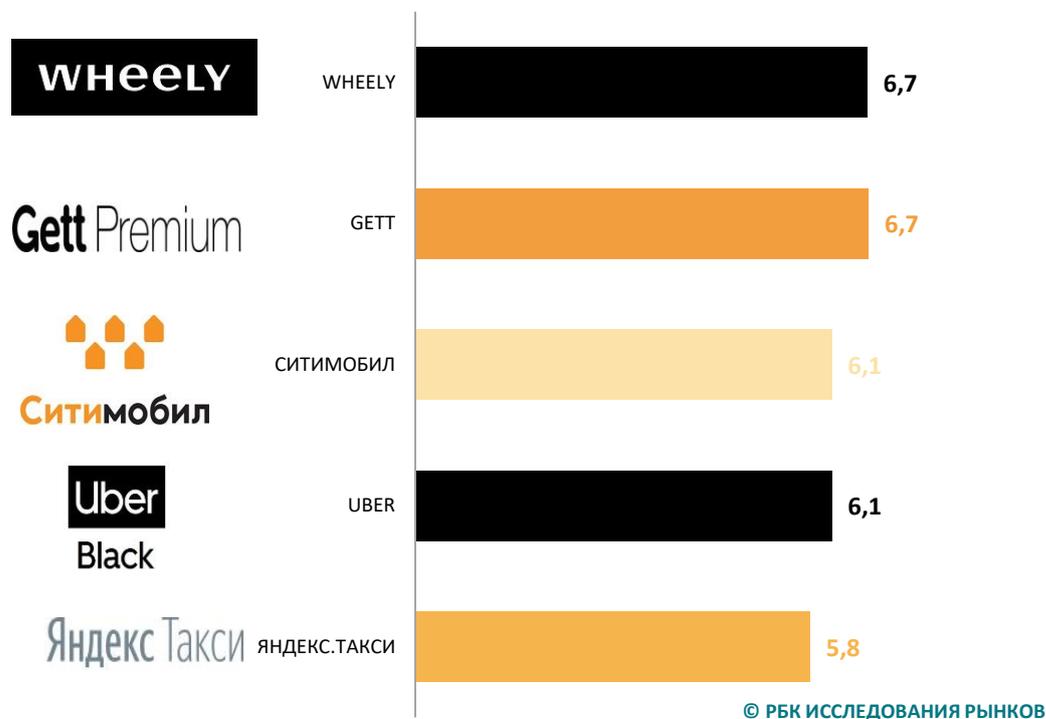
Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

В рейтинге агрегаторов по степени чистоты автомобиля лидируют Gett и Wheely, набрав 6,7 балла из 7. За ним следует «Ситимобил» и Uber с 6,1 баллами. Замыкает данный рейтинг «Яндекс.Такси» с оценкой 5,8 балла.

Показатель 6,7 у Wheely и Gett значит, что большинство автомобилей получили высшую оценку по степени чистоты: отсутствие пыли как на сидениях, дверях, так и на напольных и «ковролиновых» покрытиях, чистые стекла. Также стоит отметить опрятный внешний вид автомобилей данных агрегаторов.

Абсолютное большинство поездок было совершено в ясную погоду, поэтому внешние обстоятельства не могли значительно повлиять на чистоту автомобилей.

Рис. 15. Рейтинг основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Чистота автомобилей», 2019 г., в баллах по шкале от 1 до 7



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

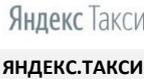
Табл. 9. Погодные условия во время оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Чистота автомобилей», 2019 г., % от числа заказов по каждому агрегатору

	Gett Premium GETT	Яндекс Такси ЯНДЕКС.ТАКСИ	Ситимобил СИТИМОБИЛ	Uber Black UBER	Wheely WHEELY
ЛЕГКИЙ ДОЖДЬ	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
СИЛЬНЫЙ / ДОЛГИЙ ДОЖДЬ	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ЛЕГКИЙ СНЕГ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
СИЛЬНЫЙ / ДОЛГИЙ СНЕГ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
НА ДОРОГАХ МНОГО ЛУЖ И ГРЯЗНО	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
НИЧЕГО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Агрегатором, набравшим наибольшее число отрицательных показателей, является «Ситимобил». Автомобили данного агрегатора чаще других имеют мелкие повреждения, грязный задний ряд сидений, включая посторонние предметы на нем, неприятный запах сигарет.

Табл. 10. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 14 критериям «Качества автомобилей», 2019 г.

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ	5 752 313	5 068 118	3 701 071	4 605 286	6 271 100
ЧИСТОТА АВТОМОБИЛЕЙ	6,7	5,8	6,1	6,1	6,7
СООТВЕТСТВИЕ ДАННЫХ О МАШИНАХ В ПРИЛОЖЕНИИ	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%
НАЛИЧИЕ НЕСУЩЕСТВЕННЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ А/М (ЦАРАПИНЫ, СКОЛЫ, ТРЕЩИНЫ СТЕКОЛ И Т.Д.)	0,0%	0,0%	14,3%	7,1%	0,0%
ГРЯЗНЫЙ ЗАДНИЙ РЯД СИДЕНИЙ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
РЕЗКИЙ ЗАПАХ ОСВЕЖИТЕЛЯ ВОЗДУХА	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
ЗАПАХ СИГАРЕТ В САЛОНЕ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
ПОСТОРОННИЕ ЗВУКИ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КОМФОРТ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЕЗДКИ	0,0%	5,9%	0,0%	7,1%	0,0%
НЕДОСТАТОЧНО МЕСТА НА ЗАДНИХ СИДЕНИЯХ ДЛЯ КОМФОРТНОЙ ПОСАДКИ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
НАЛИЧИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ А/М (ГЛУБОКИЕ ВМЯТИНЫ, СЛОМАННЫЕ ЗЕРКАЛА, РАЗБИТЫЕ ФАРЫ И Т.Д.)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
НАЛИЧИЕ ПОСТОРОННИХ ПРЕДМЕТОВ НА СИДЕНИЯХ	0,0%	5,9%	14,3%	0,0%	0,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

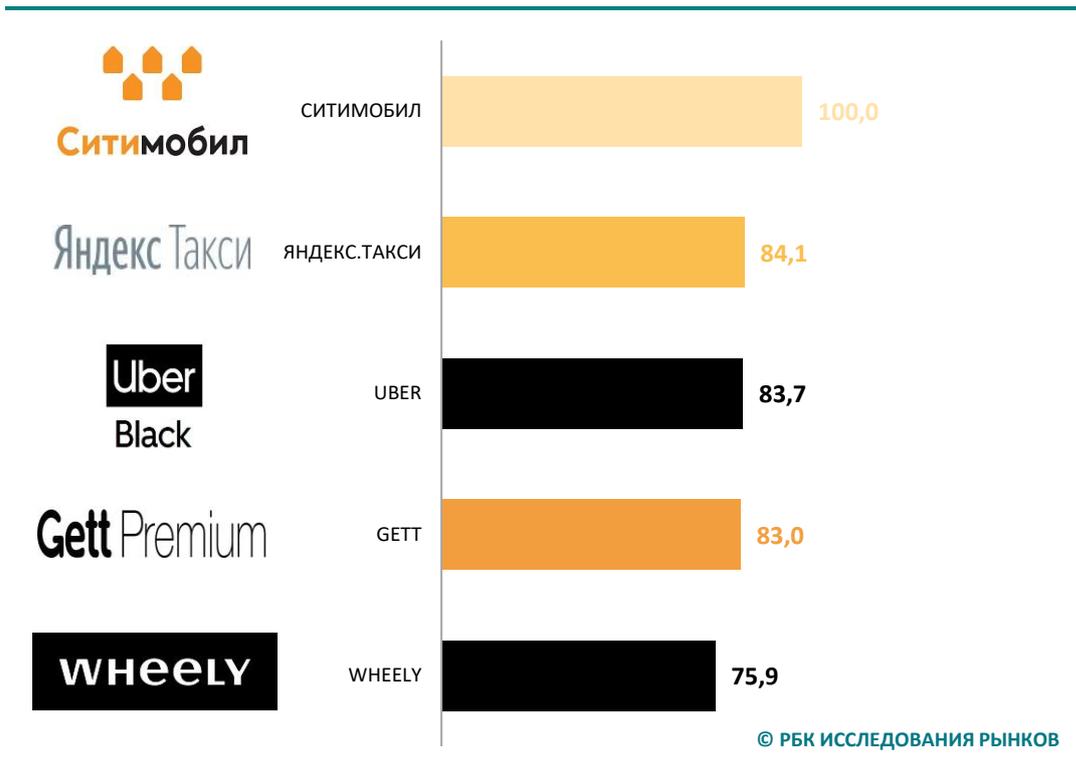
Стоимость поездок

В ходе исследования были сопоставлены стоимости поездок в премиальном сегменте (включая бизнес-класс) разных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем, без учета скидок или условий повышенного спроса по одинаковым маршрутам.

Стоимость поездки несомненно определяет выгоду для пассажира: чем дешевле поездка, тем лучше. Однако, стоит отметить, что для пользователей премиального сегмента стоимость поездки является не самым важным показателем. В данном случае большее значение приобретает комфорт поездки. Более того, по словам водителей, преобладающая доля клиентов, часто пользующаяся услугами по аренде автомобиля бизнес- и премиум-машин, лояльны конкретному агрегатору. Поэтому для них не свойственно выбирать наиболее выгодные варианты.

В результате, самым дешевым агрегатором оказался «Ситимобил», набрав 100 баллов. Низкая цена «Ситимобил» объясняется отсутствием премиум-класса. Данный факт значительно снижает среднюю стоимость поездок при расчетах. За ним следуют «Яндекс.Такси» и Uber с оценками в 84 балла. Gett не намного отличается по ценам от предыдущих агрегаторов, его балл составил 83. Самым дорогим агрегатором является Wheely. Высокая цена поездок последнего агрегатора объясняется высоким качеством сервиса. Wheely специализируется только на премиальном сегменте и гарантирует по-настоящему высокий класс поездки.

Рис. 16. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Стоимость поездок», 2019 г., баллы от 1 до 100, где значение 100 присваивается агрегатору с наиболее низкими ценами



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года.

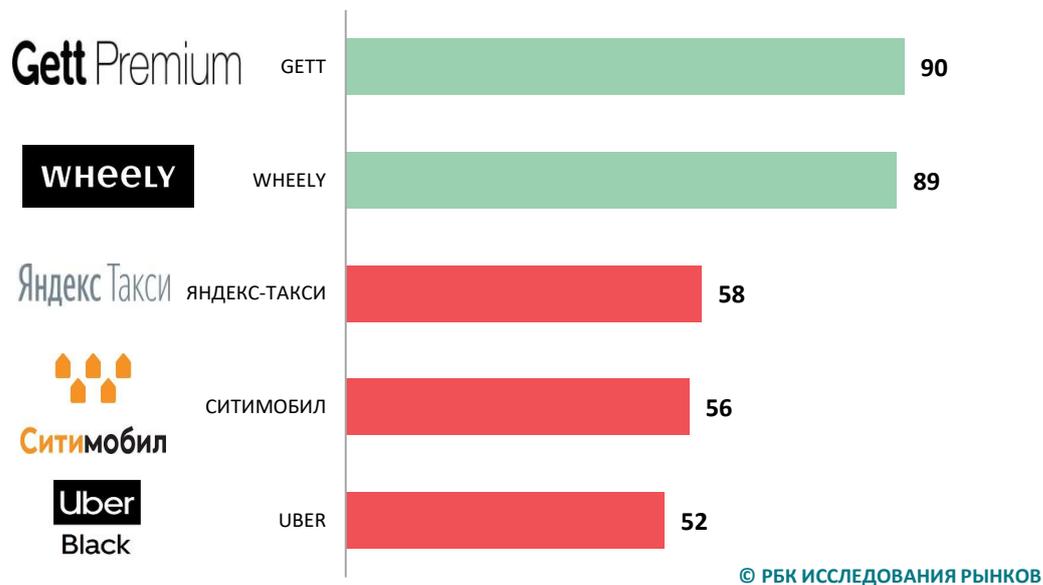
Сводный рейтинг – «Лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте»

В сводном рейтинге представлен общий результат обработки всех показателей оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве в премиальном сегменте. Все показатели приведены в таблице 22 данного исследования. Оценка агрегаторов производилась по 54 показателям, относящимся к процессу аренды автомобиля с водителем, качеству обслуживания со стороны водителя и качеству автомобилей. В совокупности все критерии представляют более объективную оценку агрегаторов.

По результатам исследования Gett и Wheely занимают лидирующие позиции в рейтинге «Лучший агрегатор в Москве в премиальном сегменте», набрав 89-90 баллов из 100. Последние строчки с баллами чуть выше 50 занимают Uber, «Яндекс.Такси», «Ситимобил».

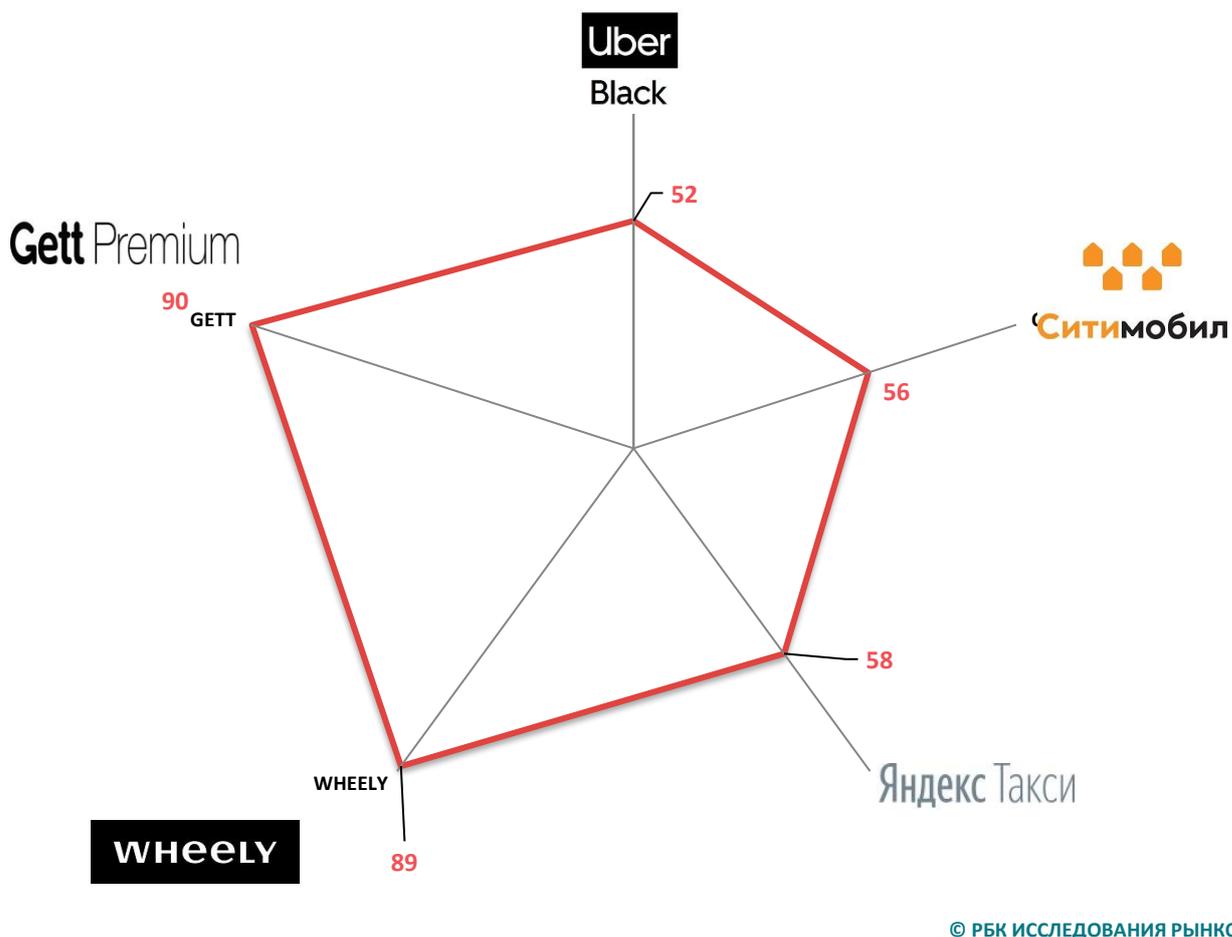
Wheely и Gett получили максимальные оценки по большинству критериев, в том числе: отсутствие случаев отмены заказов со стороны водителей, учет комментариев клиента, пунктуальность водителей при заказе будущих поездок, отсутствие неприятного запаха в автомобиле, вежливость водителя, точная подача автомобиля, соблюдение водителем правил безопасности, предупреждение о времени поездки и учет пожеланий клиента относительно маршрута, помощь при погрузке багажа, чистота автомобиля, тишина в автомобиле при посадке и ряда других характеристик.

Рис. 17. Балльные оценки основных агрегаторов в Москве в номинации «лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте», 2019 г., баллы от 1 до 100



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 18. Балльные оценки основных агрегаторов в Москве в номинации «лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте», 2019 г., баллы от 1 до 100



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Оцениваемые показатели, по которым Gett является лидером среди всех агрегаторов

На основании данных всех исследованных показателей были выделены сильные стороны Gett в премиальном сегменте услуг по аренде автомобиля с водителем.

Табл. 11. Таблица показателей, по которым Gett получил лучшие результаты в премиальном сегменте

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
ВОДИТЕЛЬ ДОЛГО НЕ МОГ НАЙТИ МЕСТО ВЫЗОВА	0,0%	0,0%	14,3%	21,4%	6,7%
НЕТ НУЖНОГО АДРЕСА В ПРИЛОЖЕНИИ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ДОЛГО НЕ МОГ НАЙТИ МЕСТО ВЫЗОВА	0,0%	0,0%	14,3%	21,4%	6,7%
НЕТ НУЖНОГО АДРЕСА В ПРИЛОЖЕНИИ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ НАЖАЛ «ПРИБЫЛ» ДО ФАКТИЧЕСКОЙ ПОДАЧИ	0,0%	5,9%	14,3%	14,3%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРИЕХАЛ НА ЗАКАЗ И НАЧАЛ ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ	100,0%	94,4%	100,0%	87,5%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ОПОЗДАЛ НА БУДУЩИЙ ЗАКАЗ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ОТСУТСТВИЕ НЕПРИЯТНОГО ЗАПАХА ОТ ВОДИТЕЛЯ	100,0%	94,1%	85,7%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ УВЕРЕННО ГОВОРИТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОМОГ С ПОГРУЗКОЙ БАГАЖА	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОЩАЛСЯ	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%
ТИШИНА В АВТОМОБИЛЕ ПРИ ПОСАДКЕ	100,0%	82,4%	85,7%	71,4%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРИВЕТСТВОВАЛ КЛИЕНТА	100,0%	76,5%	85,7%	85,7%	100,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРИПАРКОВАЛСЯ В НЕУДОБНОМ МЕСТЕ ДЛЯ ПОСАДКИ	0,0%	11,8%	0,0%	14,3%	6,7%
ВОДИТЕЛЬ АГРЕССИВНО ВЕЛ МАШИНУ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ НАРУШАЛ СКОРОСТНОЙ РЕЖИМ	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	6,7%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ДОПЛАТИТЬ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (ОЖИДАНИЕ, БАГАЖ, ВОДУ)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ НАЧАЛ ПОЕЗДКУ ПОСЛЕ ЕЕ ФАКТИЧЕСКОГО НАЧАЛА	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ЗАВЕРШИЛ ЗАКАЗ ПОСЛЕ ФАКТИЧЕСКОГО ОКОНЧАНИЯ ПОЕЗДКИ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
НЕКОРРЕКТНОЕ ОБЩЕНИЕ / ХАМСТВО СО СТОРОНЫ ВОДИТЕЛЯ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ КУРИЛ ВО ВРЕМЯ ПОЕЗДКИ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПРОЕХАЛ НА КРАСНЫЙ СИГНАЛ СВЕТОФОРА	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ОЦЕНИТЬ ПОЕЗDKУ	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
ВОДИТЕЛЬ ПОПРОСИЛ РАССЧИТАТЬСЯ НАЛИЧНЫМИ/КАРТОЙ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
СООТВЕТСТВИЕ ДАННЫХ О МАШИНАХ В ПРИЛОЖЕНИИ	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%
НАЛИЧИЕ НЕСУЩЕСТВЕННЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ А/М (ЦАРАПИНЫ, СКОЛЫ, ТРЕЩИНЫ СТЕКОЛ И Т.Д.)	0,0%	0,0%	14,3%	7,1%	0,0%
ГРЯЗНЫЙ ЗАДНИЙ РЯД СИДЕНИЙ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
РЕЗКИЙ ЗАПАХ ОСВЕЖИТЕЛЯ ВОЗДУХА	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
ЗАПАХ СИГАРЕТ В САЛОНЕ	0,0%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%
ПОСТОРОННИЕ ЗВУКИ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КОМФОРТ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЕЗDKИ	0,0%	5,9%	0,0%	7,1%	0,0%
НЕДОСТАТОЧНО МЕСТА НА ЗАДНИХ СИДЕНИЯХ ДЛЯ КОМФОРТНОЙ ПОСАДКИ	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%
НАЛИЧИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ А/М (ГЛУБОКИЕ ВМЯТИНЫ, СЛОМАННЫЕ ЗЕРКАЛА, РАЗБИТЫЕ ФАРЫ И Т.Д.)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
НАЛИЧИЕ ПОСТОРОННИХ ПРЕДМЕТОВ НА СИДЕНИЯХ	0,0%	5,9%	14,3%	0,0%	0,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЕ ВОДИТЕЛЕЙ ТАКСИ В РАМКАХ МЕТОДОЛОГИИ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

Одним из ключевых этапов исследования выступило интервьюирование водителей всех рассматриваемых агрегаторов такси в рамках методологии тайного покупателя. Вопросы водителям в большинстве случаев задавались не явно, а в процессе обычных разговоров, например, в виде советов по трудоустройству в такси родственников, либо знакомых, что позволило приблизить влияние интервьюера к нулю. Водителей такси спрашивали об удовлетворенности работой и уровнем дохода у агрегатора, среднесуточном времени работы, опыте совмещения работы в нескольких сервисах такси.

Так как вопросы задавались неявно, оценки удовлетворенности водителей аналитики выставляли самостоятельно, основываясь на ответах респондентов и задавая им уточняющие вопросы. Использовалась шкала от 1 до 7, где 1 – минимальное значение, а 7 – максимальное.

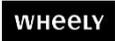
Премиальный сегмент

Тайные покупатели проводили интервьюирование водителей премиального сегмента такси. Основные вопросы касались уровня удовлетворенности условиями работы с агрегатором и заработной платой, возможности совмещения работы в такси с разными агрегаторами, среднесуточного времени работы и общего стажа работы в такси, а также задавался открытый вопрос, связанный с мнением водителей о различии портрета клиентов разных агрегаторах такси.

Наибольшая доля водителей, принявших участие в опросе, наблюдается у агрегатора Wheely, все 100% водителей которого дали ответы на вопросы тайным покупателям во время поездок. Наименьшая доля, около 86% – у компании «Ситимобил», из 7 совершенных тайными покупателями поездок, 6 водителей предоставили ответы на вопросы.

Стоит отметить, что в целом в премиальном сегменте водители более открыты для общения, лояльно относятся к вопросам и охотнее отвечают на них. Однако это скорее связано с тем, что в премиум такси водители относятся к общению с клиентом, как к части выполняемой услуги, понимая, что необходимо поддерживать беседу с клиентом при его желании для повышения качества поездки и, как следствие, собственного рейтинга.

Табл. 12. Количество водителей такси по разным агрегаторам, давших ответы на вопросы тайным покупателям во время поездок, 2019 г.

	 GETT	 ЯНДЕКС.ТАКСИ	 СИТИМОБИЛ	 UBER	 WHEELY
КОЛИЧЕСТВО ВОДИТЕЛЕЙ, КТО ОТВЕЧАЛ НА ВОПРОСЫ ИНТЕРВЬЮ (НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО НА ВСЕ ВОПРОСЫ)	33	16	6	14	14
ОБЩЕЕ ЧИСЛО ПОЕЗДОК	37	18	7	16	14
ДОЛЯ ВОДИТЕЛЕЙ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ, %	89,2%	88,9%	85,7%	87,5%	100,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Удовлетворенность условиями работы с агрегатором и заработной платой

В отличие от массового сегмента, многие водители отмечают, что премиум такси не только источник дохода, но и инструмент реализации собственного бизнес-плана. Так, один из водителей агрегатора Gett поделился опытом и привел личный пример покупки дорогостоящих автомобилей как для создания личного рабочего места, так и для сдачи в аренду другим участникам на рынке труда в такси.

Как отмечали водители, условия работы в премиальном сегменте гораздо сложнее и обременены большим количеством правил, с целью соответствия классу такси. Заработная плата также отличается от массового сегмента, за счет большего среднего чека поездки, но, стоит отметить, что стоимость аренды или содержания соответствующего класса автомобиля также значительно выше. Количество заказов и размер комиссии агрегатора для водителей премиального класса является важной составляющей для оценки собственной удовлетворенности условиями работы и размером заработной платы.

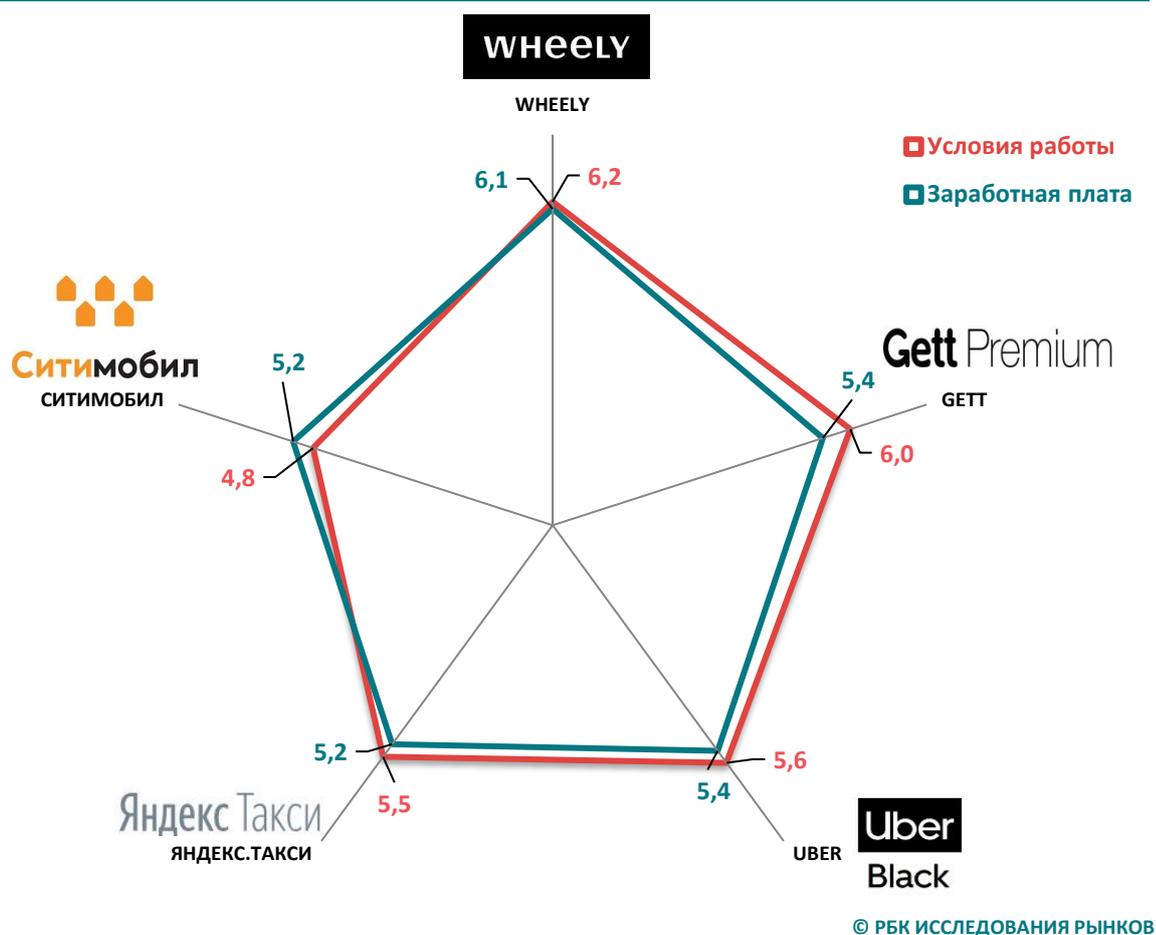
Так, в результате исследования, было установлено, что средние баллы уровня удовлетворенности условиями работы с агрегатором и заработной платой самые высокие у компании Wheely, 6,2 и 6,1 баллов соответственно. Самые низкие оценки по условиям работы, примерно 4,8 балла, наблюдаются у водителей компании «Ситимобил», а по уровню удовлетворенности собственной заработной платой – 5,2 балла. В Gett уровень удовлетворенности условиями работы оценивается в 6 баллов, что максимально приближено к лидеру Wheely, но по показателю удовлетворенности собственной заработной платой Gett сильно уступает и лишь немногим отстает от «Ситимобил» и «Яндекс».

Стоит отметить, что несмотря на высокие оценки Wheely, водители высоко ценят этот агрегатор до момента, пока не вступают в споры с администрацией компании. По мнению водителей такси, руководство Wheely в большинстве случаев встает на сторону клиентов, не желая выслушать позицию водителя. Это нередко приводит к «пожизненной» блокировке в агрегаторе. Как и в массовом сегменте, водители премиум такси отмечают, что Gett в сложных ситуациях встает не только на сторону клиента, но и рассматривает мнение водителя для объективной оценки происшествия.

Что касается «Ситимобил», относительно молодого агрегатора на рынке Московского такси, столь низкие оценки обусловлены ориентированностью агрегатора на массовый сегмент. «Ситимобил» в отличие любого другого агрегатора в премиальном сегменте может предоставить лишь автомобили бизнес-класса.



Рис. 19. «Уровень удовлетворенности условиями работы у агрегатора и заработной платой», 2019 г., баллы от 1 до 7



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Совмещение работы в такси с разными агрегаторами

Также как в массовом сегменте, водители премиальных такси сталкиваются с трудностями достаточно ограниченного числа заказов. Данный вопрос стоит в премиальном сегменте даже более остро, поскольку аренда автомобиля премиум класса в несколько раз выше, чем в массовом сегменте такси. В связи с этим водителям приходится работать сразу с несколькими агрегаторами.

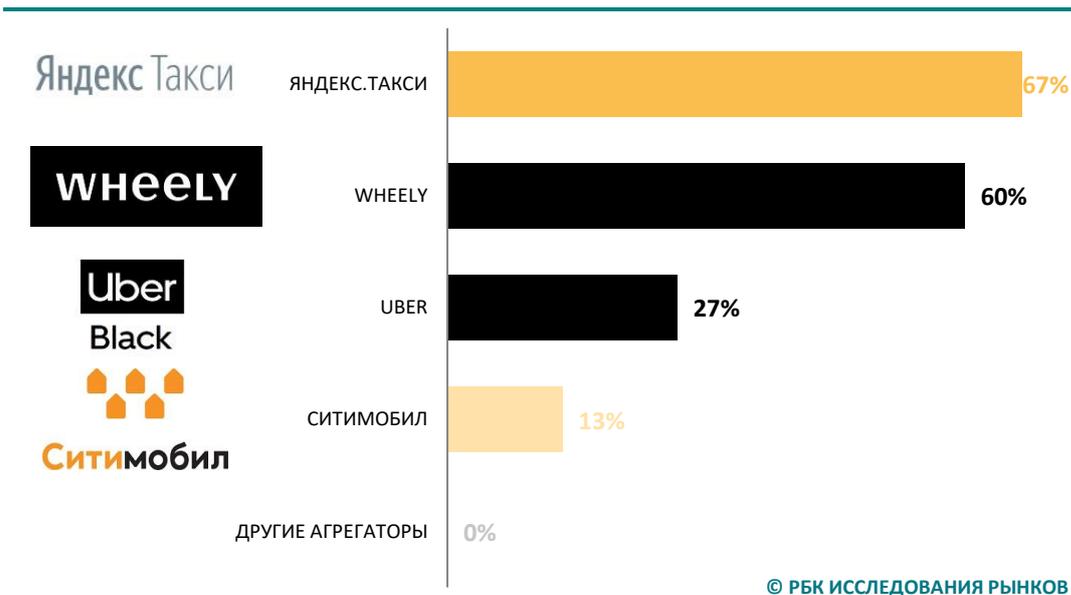
В распределении ответов водителей такси по факту работы с другими агрегатором, выделяется Wheely, лишь около 14% водителей которого работают с другими компаниями. Такая низкая доля может быть обусловлена тем, что, со слов водителей Wheely, регламентами компании запрещается работать в других агрегаторах. При нарушении данного правила водитель может быть заблокирован. С другой стороны, у остальных агрегаторов данных ограничений не предусмотрено и аналогичный показатель в «Яндекс.Такси» или Uber составляет примерно от 56% до 57%, а в «Ситимобил» – 60%. Чуть менее 46% водителей Gett работает с другими агрегаторами, что говорит о эффективном управлении и достаточно хороших условиях работы для водителей.

Табл. 13. Распределение ответов водителей такси по факту работы с другими агрегаторами, 2019 г., % от опрошенных водителей такси

РАБОТА С ДРУГИМИ АГРЕГАТОРАМИ	Gett Premium	Яндекс Такси	Ситимобил	Uber Black	Wheely
	Gett	Яндекс.Такси	Ситимобил	Uber	Wheely
ДА	45,5%	56,3%	60,0%	57,1%	14,3%
НЕТ	54,5%	43,8%	40,0%	42,9%	85,7%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

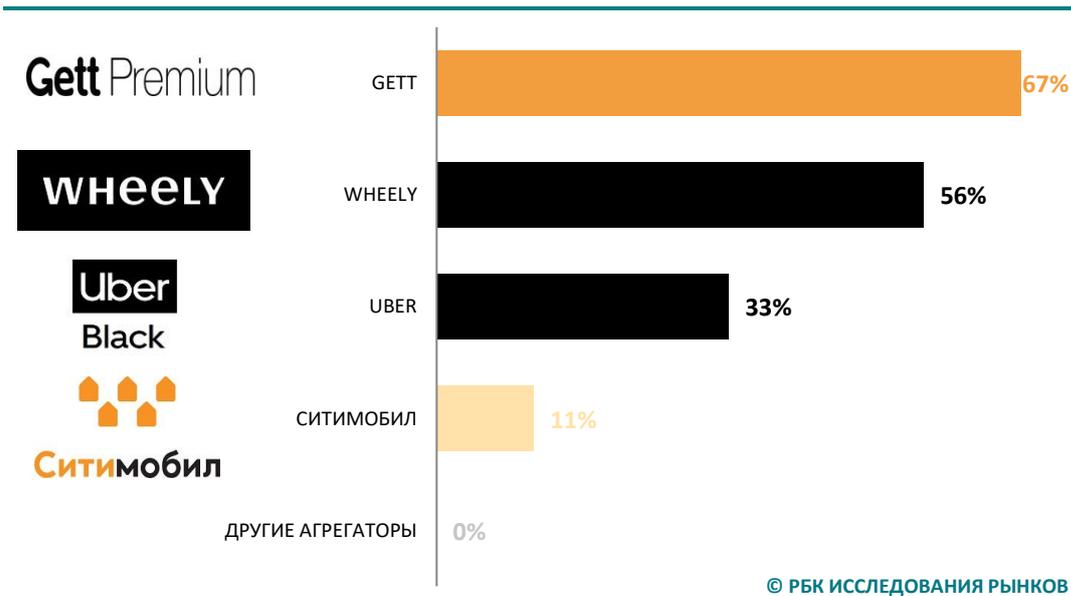
Рис. 20. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители Gett, 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора



© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

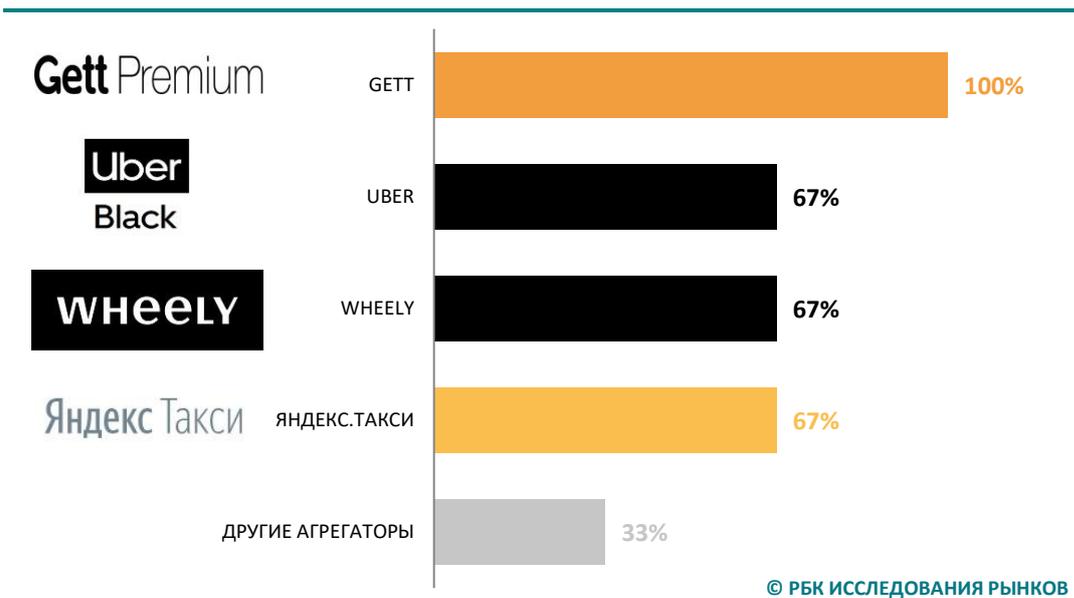
Рис. 21. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители «Яндекс.Такси», 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора



© РБК ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКОВ

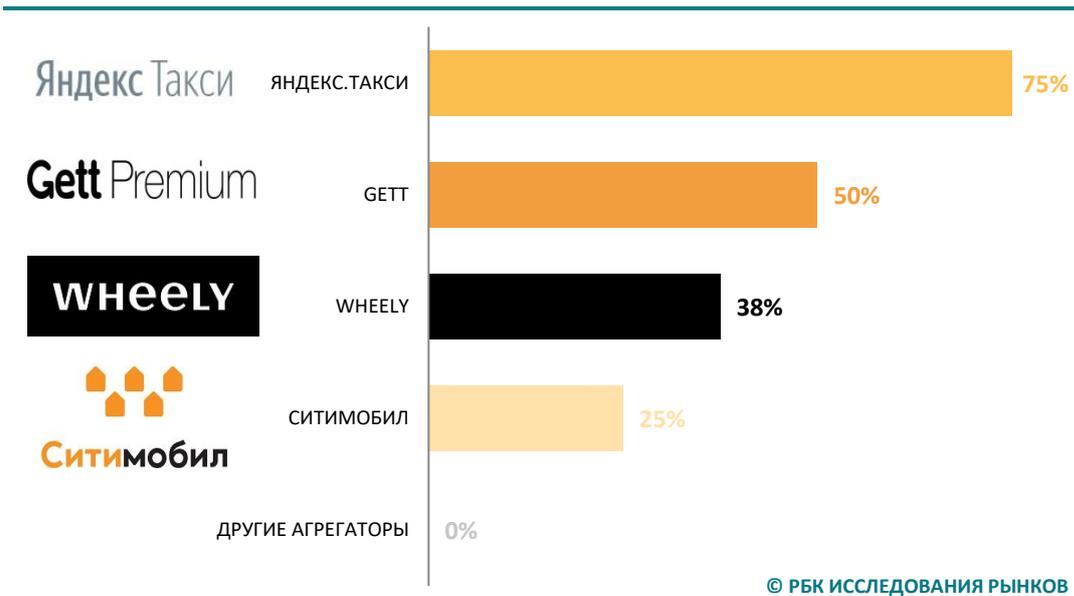
Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 22. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители «Ситимобил», 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

Рис. 23. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители Uber, 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора



Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

В отличие от массового сегмента, где основной причиной является дополнительный заработок, в премиальном сегменте самой актуальной причиной работы с другими агрегаторами является снижение простоя и соответственно увеличение числа заказов. Обусловлена эта причина высокой стоимостью аренды автомобилей премиум класса. Водители отмечают, что иногда не удается «отбить» обязательные платежи за автомобиль, работая лишь с одним агрегатором. Стоит еще раз отметить, что в премиальном сегменте гораздо ниже число заказов за счет высокой стоимости поездок для среднестатистического пользователя услугами такси.

Табл. 14. Основные причины работы с другими агрегаторами такси, 2019 г., % от опрошенных водителей такси, кто работает с другими агрегаторами

	 Gett Premium	 Яндекс Такси	 Ситимобил	 Uber Black	 wheely
	Gett	Яндекс.Такси	Ситимобил	Uber	Wheely
ЧТОБЫ ЗАРАБОТАТЬ БОЛЬШЕ ДЕНЕГ	66,7%	66,7%	33,3%	87,5%	100,0%
ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ПРОСТОЯ / УВЕЛИЧЕНИЯ ЧИСЛА ЗАКАЗОВ	60,0%	55,6%	100,0%	62,5%	100,0%
ПО ДРУГИМ ПРИЧИНАМ	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ЧТОБЫ ОБОЙТИ ОГРАНИЧЕНИЕ ПО ВРЕМЕНИ РАБОТЫ	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%

Источник: РБК Исследования рынков, дата актуализации – май 2019 года

СПИСОК ДИАГРАММ

Рис. 1. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г., баллы от 1 до 100.....	10
Рис. 2. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г., баллы от 1 до 100.....	11
Рис. 3. Скорость открытия приложения и скорость назначения автомобиля по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., сек.	12
Рис. 4. Время подачи автомобиля по приложению и реальное по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., мин.....	12
Рис. 5. Распределение факта прибытия водителя к клиенту по основным агрегаторам услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., % от числа заказов по каждому агрегатору	13
Рис. 6. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству обслуживания со стороны водителя», 2019 г., баллы от 1 до 100.....	15
Рис. 7. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству обслуживания со стороны водителя», 2019 г., баллы от 1 до 100.....	16
Рис. 8. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель доставил точно до указанного места», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору.....	17
Рис. 9. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Тишина в автомобиле при посадке», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору	18
Рис. 10. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель уточнил пожелания по маршруту», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору.....	19
Рис. 11. Рейтинг основных агрегаторов в Москве по критерию «Водитель проинформировал о примерном времени поездки», 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору	20
Рис. 12. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству автомобилей», 2019 г., баллы от 1 до 100	23
Рис. 13. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по «качеству автомобилей», 2019 г., баллы от 1 до 100	23
Рис. 14. Рейтинг основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Средняя стоимость новых автомобилей», 2019 г., ₽ млн	24
Рис. 15. Рейтинг основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Чистота автомобилей», 2019 г., в баллах по шкале от 1 до 7	25
Рис. 16. Бальные оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Стоимость поездок», 2019 г., баллы от 1 до 100, где значение 100 присваивается агрегатору с наиболее низкими ценами	27
Рис. 17. Бальные оценки основных агрегаторов в Москве в номинации «лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте», 2019 г., баллы от 1 до 100	28
Рис. 18. Бальные оценки основных агрегаторов в Москве в номинации «лучший агрегатор услуг по аренде автомобиля с водителем Москвы в премиальном сегменте», 2019 г., баллы от 1 до 100	28
Рис. 19. «Уровень удовлетворенности условиями работы у агрегатора и заработной платой», 2019 г., баллы от 1 до 7.....	33

Рис. 20. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители Gett, 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора	34
Рис. 21. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители «Яндекс.Такси», 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора	34
Рис. 22. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители «Ситимобил», 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора	35
Рис. 23. Другие агрегаторы такси, с которыми работают водители Uber, 2019 г., % от опрошенных водителей рассматриваемого агрегатора	35

СПИСОК ТАБЛИЦ

Табл. 1. Список показателей, используемых во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя	4
Табл. 2. Весовые коэффициенты показателей, используемых во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя	7
Табл. 3. Распределение поездок по агрегаторам такси в Москве во время исследования ведущих агрегаторов такси методом тайного покупателя	9
Табл. 4. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 10 критериям на этапе «Заказ и подача автомобиля», 2019 г.	13
Табл. 5. Помощь водителя в открытии дверей в начале и в конце поездки, 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору	17
Табл. 6. Стиль одежды водителей агрегаторов в Москве, 2019 г., % от числа заказов услуг по аренде автомобиля с водителем по каждому агрегатору	20
Табл. 7. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 25 критериям «качества обслуживания со стороны водителей», 2019 г.	21
Табл. 8. Состав автомобильного парка основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве, 2019 г., в ед. во время совершения поездок методом тайного покупателя	24
Табл. 9. Погодные условия во время оценки основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по критерию «Чистота автомобилей», 2019 г., % от числа заказов по каждому агрегатору	25
Табл. 10. Таблица оценок основных агрегаторов услуг по аренде автомобиля с водителем в Москве по 14 критериям «Качества автомобилей», 2019 г.	26
Табл. 11. Таблица показателей, по которым Gett получил лучшие результаты в премиальном сегменте	29
Табл. 12. Количество водителей такси по разным агрегаторам, давших ответы на вопросы тайным покупателям во время поездок, 2019 г.	31
Табл. 13. Распределение ответов водителей такси по факту работы с другими агрегаторами, 2019 г., % от опрошенных водителей такси	34
Табл. 14. Основные причины работы с другими агрегаторами такси, 2019 г., % от опрошенных водителей такси, кто работает с другими агрегаторами	36