

УДК 621-05

Зотова А.С., студент, Набережночелнинский институт ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Фатихова Л.Э., кандидат экономических наук, доцент, Набережночелнинский институт ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

РЫНОК АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ

Аннотация: В статье приводится анализ состояния рынка автосервисных услуг. Определены основные тенденции развития в условиях новой реальности. Рассмотрены перспективы развития автомобильной отрасли России.

Ключевые слова: рынок автосервисных услуг; основные тенденции рынка; прогнозы развития авторынка

Автосервисная индустрия в последние годы переживает едва ли не самую глубокую трансформацию по сравнению с другими нишами сферы услуг. Это касается как устройства бизнес-процессов, так и внедрения новых технологий. А ведь ещё недавно это была одна из самых консервативных сфер рынка.

Коренные изменения пришли в нишу авторемонта примерно 10 лет назад. В то время сетевые игроки ещё не были настолько сильными. В основном рынок делился на два лагеря: официальные дилеры и так называемые «гаражные» СТО.

Весной 2022 года по отрасли ударил новый кризис: часть иностранных производителей автомобилей и комплектующих покинула российский рынок. Как и автомобили, запчасти подорожали в несколько раз. Кроме того, нарушились цепочки поставок: часть расходников либо недоступна для заказа, либо доставляется с задержками.

В настоящее время в России функционирует несколько десятков тысяч предприятий, занимающихся техническим и сервисным обслуживанием автомобилей. Дилерским сервисным центрам приходится выдерживать жёсткую конкуренцию с независимыми СТО. На долю официальных сервисных центров приходится всего около 10% рынка технического обслуживания автомобилей. Кроме того, текущая экономическая ситуация вынуждает официальные

автоцентры повышать стоимость обслуживания и ремонта. Рост цен на рынке автозапчастей неизбежен и на стоимость услуг независимых автосервисов.

Ещё один немаловажный аспект вопроса о конкуренции между дилерскими сервисами и независимыми СТО – их техническое оснащение. Производители выдвигают к дилерским центрам жёсткие требования по соблюдению стандартов оборудования, используемых площадей и технической подготовки персонала. С одной стороны, это гарантирует высокую квалификацию специалистов, строгое соблюдение всей технологической цепочки ремонта, высококлассное оснащение сервисной зоны, а следовательно, и высокое качество предлагаемых дилерским автосервисом услуг. С другой – неизбежно сказывается на стоимости обслуживания, так как выполнение всех требования автопроизводителя. Независимые автосервисы с этой точки зрения обладают большей свободой – они сами выбирают подходящее для себя оборудование, сами решают, как и когда повышать квалификацию своего персонала, сами определяют какими должны быть используемые сервисом площади. Это позволяет им привлекать клиентов более доступной стоимостью работ [1].

В июле 2022 аналитическим агентством «АВТОСТАТ» был проведён онлайн-опрос среди населения, в котором приняли участие 3700 человек. Почти 70% участников исследования отметили значительный рост затрат на содержание автомобиля за первое полугодие, 21% - отметили незначительный рост, почти 7% - констатировали, что их затраты на содержание машины пока не изменились, около 3% - затруднились с ответом. По этой причине многие автовладельцы стали экономить на обслуживании своего автомобиля: 64% опрошенных отметили о покупке более доступных по цене расходников; 35% стали проводить самостоятельное ТО; 34% отложили покупку новых шин; 14% - покупку нового аккумулятора. Респонденты также стали экономить на ремонте своих автомобилей: 52% приобретают дешёвые и неоригинальные запчасти; 35% отложили мелкий кузовной ремонт; 25% не ремонтируют мелкие неисправности; 36% отказываются от ремонта на сервисе в пользу частных механиков. 11%

автовладельцев отметили, что стали реже ездить на автомобиле, используя только по необходимости. Планы на обслуживание респондентов в 2022 году представлены в таблице 1.

Таблица 1. - Планы на обслуживание автомобиля

Планы на 2022 год	В целом по выборке, %	Массовый сегмент, %	Премиум сегмент, %
Будут делать ТО и покупать расходники, когда придет время обслуживания	74,8	75,1	72,4
Купили заранее расходники, чтобы успеть до подорожания	11,9	12,3	9,4
Купили заранее расходники, пока они есть в наличии	10,3	9,7	14,4
Уже записались и внесли предоплату, чтобы зафиксировать цену на будущее ТО	1,6	1,6	1,8
Прочее	1,4	1,3	2,0

Источник: аналитическое агентство «АВТОСТАТ» 2022 [2]

В сложившейся ситуации на рынке автосервисных услуг можно выделить следующие основные тенденции:

1) Выбор между мульти-сервисом или моно-сервисом. В текущей непростой ситуации, когда загрузка сервиса падает и спрос невозможно прогнозировать, на рынке ремонтных услуг резко выросла конкуренция. Перед официальными дилерами и СТО стоит выбор между сохранением монобренда или переходом на мультибрендовость. Некоторые считают, что выход для этого бизнеса – в уходе от обслуживания монобрендов, другие на собственном опыте доказывают, что мультибрендовость – не выход, потому что влечет за собой новые инвестиции, которые не всегда легко вернуть. У каждой стороны есть свои аргументы, их стоит критично оценивать в расчете на собственные возможности и сильные стороны.

Преимуществами моносервисного подхода являются: высокая производительность труда вследствие однотипности и повторяемости работ; маленькое число ошибок у мастеров; возможность иметь склад, который содержит все, чтобы не останавливать работы; возможность амортизировать специнструмент (при его частой применяемости), возможность иметь заводскую документацию и софт, возможность накапливать опыт и иметь собственные технологические приемы; высокая лояльность клиентов (мастера могут сделать то, что другие не смогли); высокая лояльность сотрудников (вследствие высоких заработков); сервис выпадает из ценовой конкуренции (есть возможность устанавливать цены выше, чем у конкурентов).

Отрицательными моментами моносервиса являются: зависимость от персонала (вследствие узкой специализации); высокие требования к квалификации сотрудников; преимущественно низкомаржинальные сложные работы (поскольку высокомаржинальные забирают на себя мультисервисы); зависимость от оригинальных запчастей (эта проблема сегодня проявляется достаточно серьезно).

В любом случае, надо понимать, что менять профиль – очень непросто, это все равно что потерять все компетенции, которые уже были наработаны.

2) Изменения формата сервисных услуг. Ёмкость рынка сервисных услуг для легковых автомобилей в 2021 у официальных дилеров составила 54,5 млрд рублей, у независимых СТО - почти 120 млрд рублей [3].

Эксперты отмечают, что до 2022 года ёмкость рынка автосервиса ежегодно росла, потенциал у отрасли был довольно большой. Однако этот год принес на рынок новые тренды - причем, не только связанные с геополитической ситуацией (дефицит запчастей, нарушение логистических цепочек в поставках, рост цен и др.), но и законодательные инициативы, которые привели к отмене обязательных техосмотров для личного транспорта российских автовладельцев, а соответственно сказались на структуре отрасли.

Ряд изменений в сервисных услугах пришла на рынок вместе с разрешенным параллельным импортом - автомобили, ввезенные не «от

производителя», тоже необходимо обслуживать, вследствие этого меняется структура гарантийного парка, появляется необходимость в оборудовании для ремонта машин. Это грозит к возвращению гаражного полулегального сервиса, от которого усиленно пытались отойти все последние годы.

Следует также отметить, что многие автовладельцы столкнулись с дефицитом запчастей и аксессуаров, в связи с этим увеличились обращения клиентов к интернет-ресурсам. Цифры прироста опережают динамику прошлых лет. В 2022 году рост обращений-запросов по данной категории составил 38%. В отдельных регионах он даже превышает 70%. Число объявлений о продаже запчастей на Авито выросло более чем на 50% – размещено 25 млн. актуальных объявлений. В категории «Запчасти для коммерческой техники» – рост на 29%. На данный момент эксперты интернет-ресурса «Авито» зафиксировали по своим объявлениям изменение структуры спроса: рост профессиональных продавцов в категории «Запчасти и аксессуары» (+57%), рост посетителей, которых интересуют автостекла и кузовные части. Если раньше многие пользователи интернет-сервиса присматривали автоаксессуары и запчасти, то сейчас на каждое предложение, особенно представленное широким ассортиментом, находится свой покупатель [4].

3) Вопросы страхования в условиях роста цен и сложностей с поставками. Российским автостраховщикам удастся справляться с задачей организации ремонта автотранспорта по программам КАСКО после ухода целого ряда автопроизводителей из недружественных стран из РФ [5]. Однако сложности в организации авторемонта из-за дефицита автозапчастей и их подорожания пока сохраняются. Надежды страховщиков на скорое исправление ситуации за счет поставок автозапчастей в рамках параллельного импорта не оправдались. Стоимость среднего убытка в автокаско выросла примерно на 25-30% в I полугодии текущего года, следом подорожали полисы автокаско, увеличились и сроки восстановительного авторемонта. В сложившихся условиях страховщики и авторемонтники нашли новые формы сотрудничества в интересах клиентов. Чтобы сбить рост цен на автокаско, страховщики активно выводят на рынок

сокращенные программы для поддержанных автомобилей, в то время как интерес автовладельцев к автокаско растет на фоне острых проблем с авторемонтом.

Две главные проблемы в урегулировании страховых автоубытков в форме восстановительного авторемонта видят автостраховщики после ухода ряда автопроизводителей с нашего рынка: это дефицит запчастей и сроки авторемонта. Услуга автокаско вторична по отношению к имуществу, которое она защищает, основные проблемы сегодня сосредоточены в самом имущественном комплексе. В настоящее время сроки поставок запчастей и деталей для ремонта зависят от целого ряда факторов, в том числе от характера поломки, наличия конкретных запчастей, страны-производителя, марки автомобиля. Если сроки поставок необходимых для ремонта деталей слишком велики и это не устраивает автовладельца, автостраховщики и их клиенты по договоренности решают, возможно ли использовать в ремонте качественные б/у запчасти. Особенно остро ощущается дефицит запчастей для ремонта автомобилей люксового сегмента: период ожидания поставок увеличился, цены на ремонт в сегменте выросли значительно. Приходится констатировать: имеющиеся возможности для поставки запасных частей ограничены и недостаточны для решения задач, стоящих перед отраслью».

Уход иностранных автопроизводителей с российского рынка и крупных контейнерных перевозчиков негативно влияет на сферу авторемонта. Прогнозы страховщиков относительно возможностей параллельного импорта на рынке авторемонта устранить дефицит автозапчастей разнятся. Участники разделились на две группы - более или менее оптимистичных в оценках таких перспектив. Одни считают, что дефицит автозапчастей для ремонта в РФ сохранится до конца 2022 года и в 2023 году, другие прогнозируют улучшение ситуации в скором времени.

В 2022 году средняя стоимость полиса по полному КАСКО выросла по сравнению с аналогичным периодом 2021 года, при этом средний тариф остался на прежнем уровне - то есть, повышение связано с ростом средней стоимости страхуемых автомобилей. Опрошенные агентством автостраховщики сошлись

во мнении, что спрос на программы автокаско и повышение их актуальности для клиентов в новых условиях нестабильности цен на авторемонт сохранятся при остающемся дефиците поставок автозапчастей.

На сегодняшний день дефицит автомобилей у дилеров, возникший из-за сокращения выпуска по причине нехватки микрочипов, наблюдается практически по всем маркам и комплектациям, оснащенным большим количеством электронных опций, независимо от класса. В стандартных комплектациях купить автомобиль практически невозможно – ожидание составляет около нескольких месяцев, и за этот период они могут существенно возрасти в цене. Причем это касается как отечественных машин, так и импортных.

Изобилия в количестве ввозимых автомобилей в 2023 году эксперты ждать не советуют. Зато прогнозируют появление новых и необычных моделей. Возможно, что с помощью параллельного импорта на российском рынке появятся самые разные варианты: и гибриды, и дизели, и разные необычные модели, наподобие Hyundai Kona, но это будут штучные варианты, без гарантии, и у автомобилистов возникнут сложности с обслуживанием [6].

Также эксперты прогнозируют возможный переход к автомобилям с правым рулем, которые импортируются в Россию через Дальний Восток. Эксперты считают, что многие автовладельцы, проживающие в восточной части России, в следующем году отдадут предпочтение праворульным авто. В этом году автомобили завозят в Россию по дальневосточной схеме в два раза больше, чем в прошлом году, из Кореи и Японии импортируются 3-5-летние автомобили. Среди импортированных автомобилей покупатели могут выбрать авто за привлекательную цену и в отличном состоянии (например, 3–5-летний Toyota Land Cruiser в отличном состоянии за 2-2,5 млн руб). Такой исход возможен при сохранении текущего курса рубля, так как у цен прямая зависимость от курса. Все больший сегмент авторынка России занимают китайскими автомобилями, но снижения цен на них в 2023 году возможно только в случае обострения конкуренции и появления новых или возврата старых игроков.

Российский авторынок может вернуться к росту только при наличии поставок, соответствующих спросу. А в массовых брендах для того, чтобы вернуться к прежним показателям, также нужна господдержка на кредит. Новые автомобили в 2023 году, по прогнозам, подорожают примерно на 10% при благоприятном развитии событий (нормализации поставок и др.), если же ситуация на рынке будет усугубляться, то возможно большее увеличение стоимости.

Объем российского рынка новых легковых автомобилей в ноябре 2022 года составил 51 525 единиц, что на 48,8% меньше, чем за тот же месяц прошлого года [2]. Лидером рынка остается отечественная марка LADA. Второе место и лидерство среди иномарок завоевал китайский бренд Chery (5 537 шт.). В ТОП-5 также попали: Haval (4 467 шт.), Geely (3 351 шт.) и Kia (3 251 шт.). Лидерство в модельном рейтинге сохраняет LADA Granta – автомобили данного семейства в ноябре разошлись тиражом в 12 780 экземпляров, что в 2,2 раза больше, чем год назад. Доля отечественной марки равна почти четверти рынка, а у ближайших преследователей она примерно в 4 раза меньше. Так, внедорожник LADA Niva Travel был куплен в количестве 3 308 единиц, что соответствует 6,4% от общего объема. Китайский кроссовер Chery Tiggo 7 PRO стал лидером среди иномарок, результат продаж этого автомобиля за последний месяц осени составил 3 192 автомобиля (доля – 6,2%). В пятерку лидеров также вошли внедорожник LADA Niva Legend (2 824 шт.) и кроссовер Haval Jolion (2 166 шт.). Все перечисленные модели демонстрируют положительную динамику, но в ТОП-25 сильнее других рыночные объемы в ноябре выросли у EXEED VX – почти в 17 раз (на низкой базе прошлого периода). А вот из тех моделей, которые показывают падение, самая худшая ситуация наблюдается у Hyundai Solaris (-88,7%).

АВТОВАЗ прогнозирует российский рынок легковых автомобилей и LCV в 2023 году на уровне 800 тыс. единиц, согласно базовому сценарию, при таком объеме рынка планируется выпустить 400 тыс. автомобилей LADA и занять долю на уровне 50% [7]. В 2022 году, по озвученному прогнозу АВТОВАЗа,

российский авторынок составит 670 – 700 тыс. машин. В ноябре 2022-го продажи автомобилей LADA в России, по предварительным оценкам, составили около 21,5 тыс. единиц. Согласно ранее опубликованным данным, это на 12,3% выше результатов октября, однако на 15,9% ниже ноября прошлого года. Кроме того, инвестпрограмма на 2023 год планируется на уровне чуть менее 40 млрд рублей, что в 2 раза превышает объем, заложенный на текущий год. В начале июня АВТОВАЗ возобновил работу с производства упрощенной LADA Granta, в середине июля на конвейер вернулся трехдверный внедорожник LADA Niva Legend в специальной комплектации, а еще спустя месяц был возобновлен выпуск модели Niva Travel. В марте следующего года возобновится выпуск обновленной LADA Vesta, причем ее производство будет перенесено с предприятия «ЛАДА Ижевск» на основную площадку АВТОВАЗа в Тольятти – на линию В0. Кроме того, в 2023 году должен вернуться в строй универсал LADA Largus. А вот от производства хэтчбека LADA XRAY АВТОВАЗ отказывается в связи с большой зависимостью от иностранных комплектующих.

Таким образом, официальные дилеры и независимые СТО приспосабливаются к новым условиям. Если нынешние реалии авторитейла не претерпят сильных изменений, то на российском рынке произойдет преобладание отечественных производителей наряду с китайскими марками, гамма которых может расшириться. Поставки новых иномарок в рамках параллельного импорта в силу определенных сложностей не насытят рынок в необходимом объеме, а локализация отечественных моделей находится на этапе с неясной перспективой.

Список использованных источников

1. Конкуренция официальных и независимых автосервисов в кризис: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://automediapro.ru/dilerskie-tsentry-i-nezavisimye-avtoservisy-kto-vpered/> (дата обращения 23.10.2022)
2. Официальный сайт аналитического агентства «Автостат» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.autostat.ru/articles/52710/> (дата обращения:

23.10.2022)

3. Biz360: Трансформация рынка автосервисов: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biz360.ru/materials/transformatsiya-rynka-avtoservisov-cto-zhdyet-ego-v-budushchem-i-kakie-vyvody-mogut-sdelat-drugie-nishi/> (дата

обращения 23.10.2022)

4. Итоги форума автобизнеса «Автосервис – 2022. Сервис, запчасти, оборудование» игра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.autostat.ru/infographics/52133/> (дата обращения 03.12.2022)

5. Пресса о страховании, страховых компаниях и страховом рынке [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.insur-info.ru/press/177184/> (дата обращения 23.10.2022)

6. Новости из мира авто [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.autonews.ru/> (дата обращения 03.12.2022)

Официальный сайт АВТОВАЗа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.lada.ru/> (дата обращения 03.12.2022)

Zotova A.S., student, Naberezhnye Chelny Institute of the Kazan (Volga Region) Federal University

Fatikhova L.E., Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Naberezhnye Chelny Institute of the Kazan (Volga Region) Federal University

THE MARKET OF CAR SERVICE SERVICES IN A NEW REALITY

Abstract: The article analyzes the state of the car service market. The main trends of development in the conditions of the new reality are determined. The prospects for the development of the automotive industry in Russia are considered.

Keywords: car service market; main market trends; forecasts of car market development