

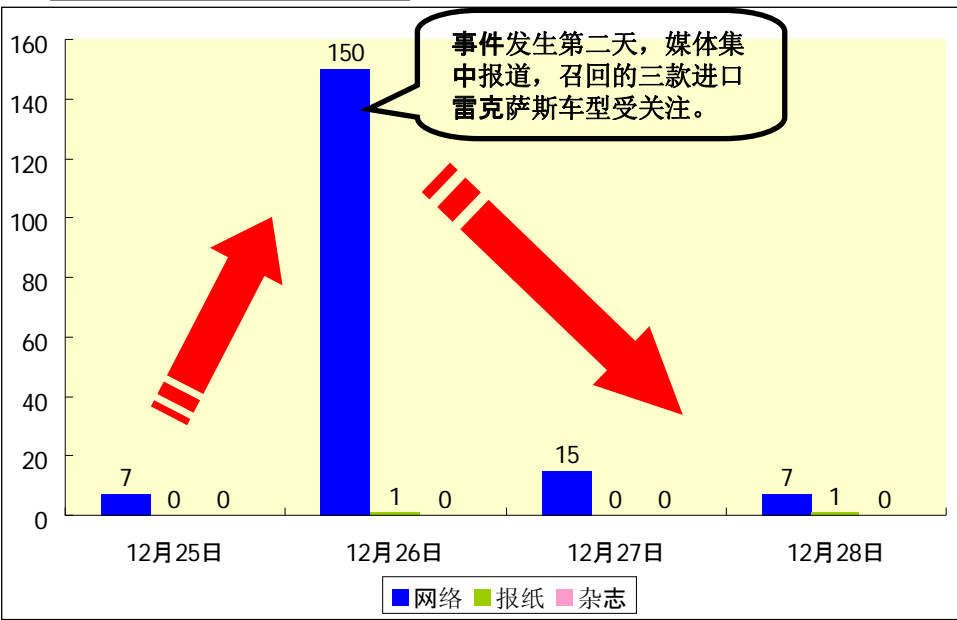
# 丰田召回皇冠、锐志、雷克萨斯 事件追踪

上海千兰商务信息有限公司

2008年12月30日

# 新闻总结

## 新闻报道量监测



	12月25日	12月26日	12月27日	12月28日	总计
网络	7	150	15	7	179
报纸	0	1	0	1	2
杂志	0	0	0	0	0
总计	7	151	15	8	181

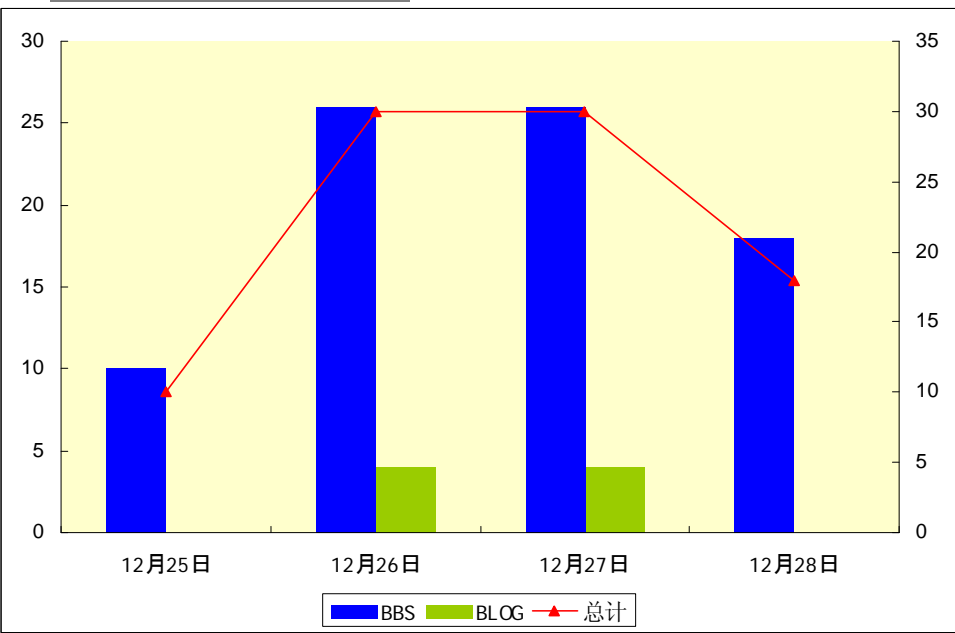
## 报道媒体统计

媒体名称	篇数	媒体名称	篇数	媒体名称	篇数
搜狐	7	扬子晚报网	2	AutoBild	1
新浪	7	易车网	2	che168	1
腾讯网	6	中国供应商	2	奥杰汽车网	1
网易	6	中国广播网	2	保定在线	1
HC360慧聪网	5	中国新闻网	2	财华网	1
和讯网	5	中国政府网	2	财经网	1
中国经济网	5	遵义在线	2	财讯	1
中金在线	5	中国军网	1	长江网	1
21CN	4	中国宁波网	1	车神榜	1
人民网	4	中国汽车网	1	东方财富网	1
新华网	4	中国台州网	1	东方网	1
北青网	3	中国网	1	福建新闻网	1
凤凰网	3	中国证券网	1	广西新闻网	1
盖世汽车网	3	中国质量新闻网	1	海口晚报网	1
杭州网	3	中华品牌网	1	河南新闻网	1
和讯	3	中华网	1	华商网	1
网上车市	3	中网资讯中心	1	华夏经纬	1
中安在线	3	中证网	1	环球网	1
中金投	3	深圳汽车大世界网	1	解放网	1
半岛网	2	四川新闻网	1	津报网	1
车讯网	2	四川在线	1	京华网	1
大洋网	2	太平洋汽车网	1	每日经济新闻	1
共赢网	2	天山网	1	南方报网	1
国际在线	2	瓦伦中国	1	南方网	1
汉网	2	温州网	1	品牌中国网	1
红网	2	我车网	1	汽车探索	1
金融界	2	西安汽车网	1	汽车之家	1
路透中国	2	新民网	1	千龙网	1
猫扑	2	浙江在线	1	全景网络	1
千龙新闻网	2	中国财经信息网	1	深圳车行网	1
人民网天津视窗	2	中国国际招标网	1	中国企业新闻网	1
视界网	2	中国交通广播网	1	中国汽车报网	1
		北京晚报	1	上海汽车报	1

- 从报道时间分析, 本次丰田召回事件在12月25日傍晚5点左右出现在媒体, 纵观上图可知, 本次事件发生的第二天, 也就是12月26日是媒体报道最为集中和密集的一天, 但是这样集中式的报道并未持续, 在事件发生的第三天, 媒体报道量就骤减。
- 从报道媒体来看, 搜狐、新浪、腾讯网和网易四大综合性网站的报道量居前; 报纸报道中, 12月26日北京晚报和12月28日上海汽车报关注事件。
- 从媒体报道内容来分析, 报道以陈述召回事件本身为主, 客观事实介绍, 可视为是中立新闻。
- 《雪上加霜, 08年的丰田深陷“质量门”》该文最先出现在腾讯网, 其后被国际在线和中安在线转载, 文章认为, 2008年丰田的多次召回, 质量稳定性良好的丰田很可能在未来几年受到质量门的困扰。

# 口碑总结

## BBS&BLOG露出量监测



	12月25日	12月26日	12月27日	12月28日	总计(条)
BBS	10	26	26	18	80
BLOG	0	4	4	0	8
总计	10	30	30	18	88

## 露出论坛统计

媒体名称	条数
汽车之家	7
金融界	3
网易博客	3
QQ空间	2
爱卡社区	2
百度空间	2
东莞车迷网	2
苏E车友会	2
越野e族	2
中国汽车维修论坛	2
中新网论坛	2
315舆情监测中心	1
52KD论坛	1
580114论坛	1
Car 社区	1
KDS车友会	1
TGFC 俱乐部	1
流逝岁月天网	1
六安论坛	1
买空卖空论坛	1
培训论坛	1
品牌车型车友会	1
普宁网络论坛	1

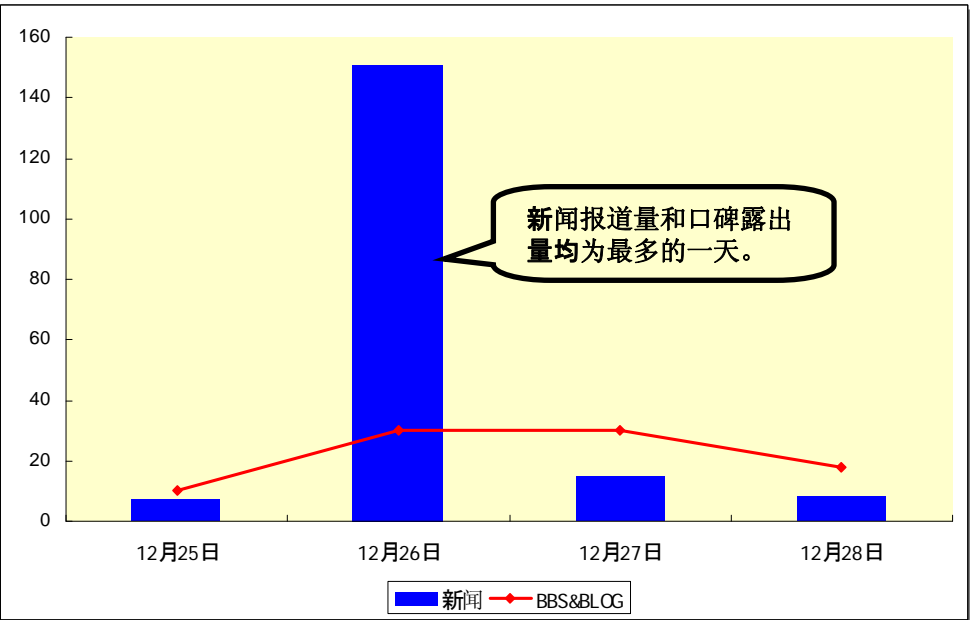
媒体名称	条数
安规网	1
产品论坛	1
车人社区	1
车友论坛	1
大麦网	1
大庆百湖论坛	1
东莞车迷网	1
东莞论坛	1
对日IT技术者论坛	1
疯狂茶叶蛋论坛	1
佛山车迷网	1
丐帮社区	1
厚街论坛	1
欢乐八达社区	1
家安论坛	1
金鑫资讯网	1
礼品社区	1
诸暨印象社区	1
子佩论坛	1
汽车地带论坛	1
汽车点评网车友会	1
前行者 CAX网	1
上海标致车友会	1
上海丰田车友会	1

媒体名称	条数
奇卡社区	1
上虞人	1
生意地带论坛	1
时代中国论坛	1
搜狐社区	1
搜搜问问	1
太仓青年干部论坛	1
太原吃喝玩乐网	1
天下城市.论坛	1
天涯社区	1
铁血社区	1
网易汽车社区	1
维修厂管理交流论坛	1
我爱车网	1
我爱我窝窝	1
西部阳光论坛	1
新潮社区	1
新浪博客	1
新浪论坛	1
雅阁论坛	1
阳光社区	1
御狐会友	1
中国无改改装论坛	1

- 在监测时间内，监测到相关帖子共89条，其中BBS 81条，BLOG 8条。
- 汽车之家社区的发帖量居首位，12月26日、27日网民发帖量较多，28日发帖量回落。
- 丰田召回事件在12月25日傍晚5点左右被媒体报道，当晚，网民就开始对新闻转帖，汽车之家社区在25日傍晚6点32分有网友发帖“丰田召回皇冠锐志以及雷克萨斯系列共121930辆”，该帖子在监测到的数据中是最早被网友发布的。
- 从帖子主题来分析，新闻转帖是网民发帖的主要来源。
- 从帖子内容来分析，对召回事件的客观陈述是基本论调。
- 从口碑导向来分析，丰田企业勇于承担责任、有问题就解决、向丰田学习的论调占网民发言的主导；而相关负面的言论较少，是对日系车的抨击，并非针对丰田或是某一车型。

# 统计总结

监测数据统计



	12月25日	12月26日	12月27日	12月28日	总计
新闻	7	151	15	8	181
BBS&BLOG	10	30	30	18	88
总计	17	181	45	36	269

- 新闻**
  - 新闻动向：缺陷车、121930辆、三款进口雷克萨斯车型、质量门
  - 价格：北京地区—锐志和皇冠—售价变化—现金优惠
  - 评论：2个月2次召回、质量门困扰、丰田章男出任丰田新一任社长
- 口碑**
  - 口碑动向：转帖媒体报道内容
  - 主题：在华召回、如何将召回做成卖点
  - 内容：数月前已经开始召回、负责任的召回、不喜欢日系车

●从新闻报道量和BBS&BLOG露出量总体来分析，本次召回事件报道的关键点是事件发生的第二天。纵观上图，12月26日的新闻报道量和口碑露出量均是最多的。

●BBS&BLOG的观点大多数复制媒体新闻报道的内容，鲜有网民独立的观点。可见，媒体的报道直接影响网民口碑的传播。

●总体而言，在本次事件中，关于丰田企业负责任、勇于正视问题的话音，远高于批评的声音。

●在金融危机的寒流中，媒体认为本次事件无疑给丰田雪上加霜，对未来受到质量门困扰表示担忧。

## TOYOTA

2008年12月25日大约傍晚5点以后，各大门户汽车频道的首页陆续出现包含“丰田召回皇冠锐志以及雷克萨斯”的新闻短标，其后，媒体在肯定皇冠、锐志和雷克萨斯优良品质以及在消费者心目中良好形象的同时，指出，丰田将和“质量良好”美称的距离越来越远。

### 皇冠 (CRWON)



#### 新闻

- 生产时间：2005年2月21日至2006年10月25日
- 召回数量：62517辆
- 在北京地区的售价随之产生了变化
- 从05年上市至今对自身的强化和完善从未停歇，媒体对此褒奖

### 锐志 (REIZ)



#### 新闻

- 生产时间：2005年10月18日至2006年10月27日
- 召回数量：54657辆
- 目前在京销售的锐志车型不在此次召回范围内
- “赶超高级车的驾乘感受”——设计理念得到媒体认可

### 雷克萨斯 (LEXUS)



#### 新闻

- 生产时间：2004年2月至2006年9月
- 召回数量：4756辆
- 涉及车型：雷克萨斯GS300/430共3971辆，IS300共782辆，RX400h3辆
- 进口车型，受关注度远大于皇冠和锐志

#### 口碑

- 在新闻媒体报道一汽丰田召回事件的同时，BBS&BLOG上，网民对此也较为关心。
- 楼主发帖标题与内容，多数为引用或转贴新闻媒的报道。
- 网民对楼主的回帖较少。
- 回帖网民中，已购买这三款车的消费者，对该信息关注甚多；未购买这三款车的消费者，对召回事件并不敏感；也有网民对此次召回予以赞扬，认为，这是丰田企业负责任的表现。
- 网民发帖和回复的内容，大部分是对现实情况的陈述，被视为是中立言论。
- 值得注意的是，12月25日在爱卡社区里面，有网民回帖指出，“3月底就开始悄悄的在召回了”。
- 2个月时间里2次召回，丰田的产品质量，品牌形象，企业对消费者的责任等话题，今后很有可能被网民讨论。

# 媒介论调总结

- 在本次事件中，媒体报道有三大视点，与之相应的口播传播也有三大特点：
- 事件整体报道——阐述丰田在华召回皇冠、锐志和雷克萨斯共约12万车的事实；
- 车型特别关注——此次召回中，三款雷克萨斯车型均为进口车，媒体对日本生产的雷克萨斯GS300/430、IS300、RX400h三款车型出口到中国，关注度多于皇冠和锐志。
- 质量门——以产品质量控制和车辆稳定性著称的丰田在中国市场连续出现2次车辆安全隐患问题，倍加受关注。



# 媒介传播总结

