

PAT FARRELL

Chief Marketing & Communications Officer
Enterprise Holdings, Inc.

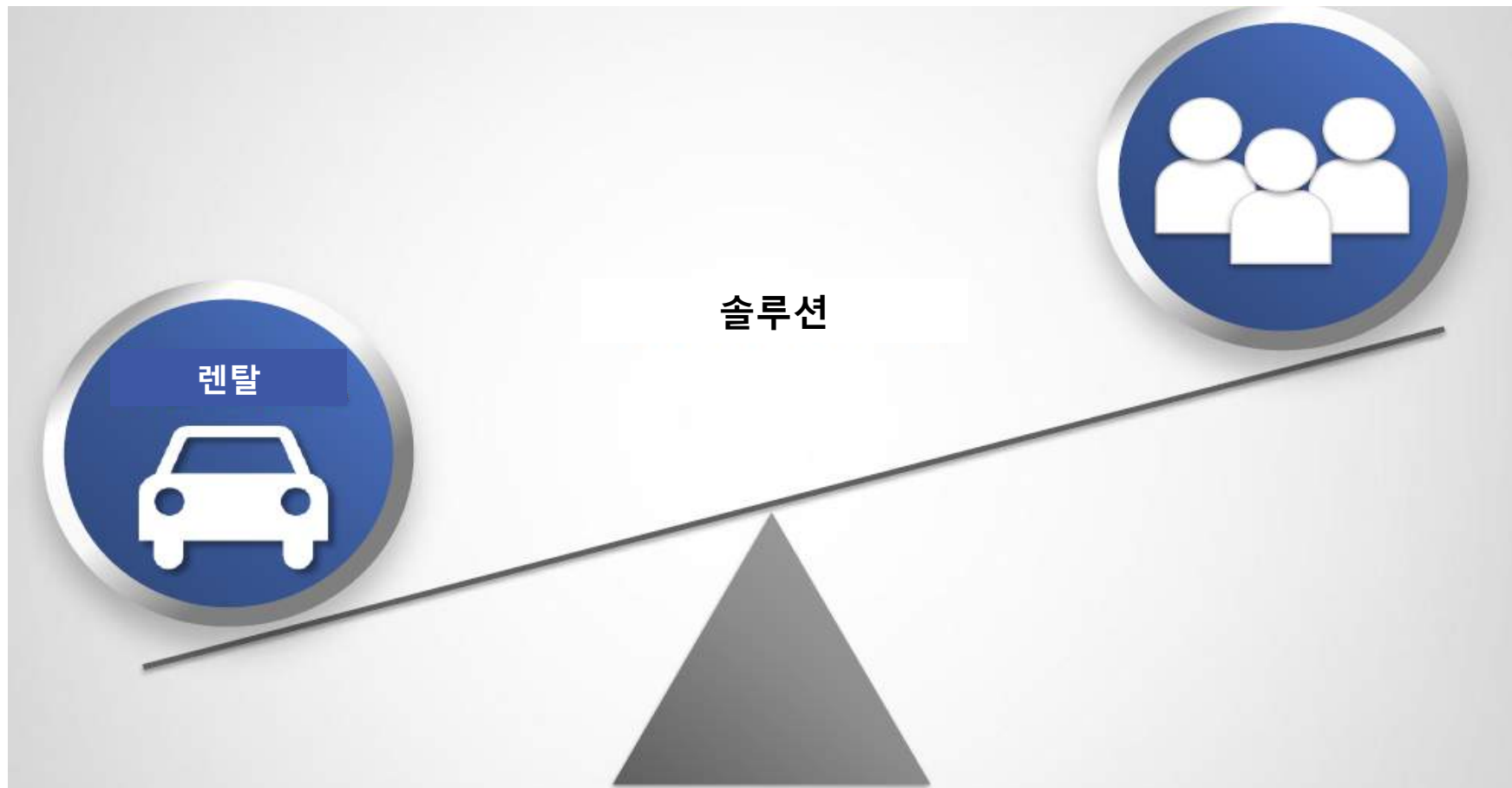
자동차 렌탈의 미래 : 글로벌에서 로컬로.

4.7.14

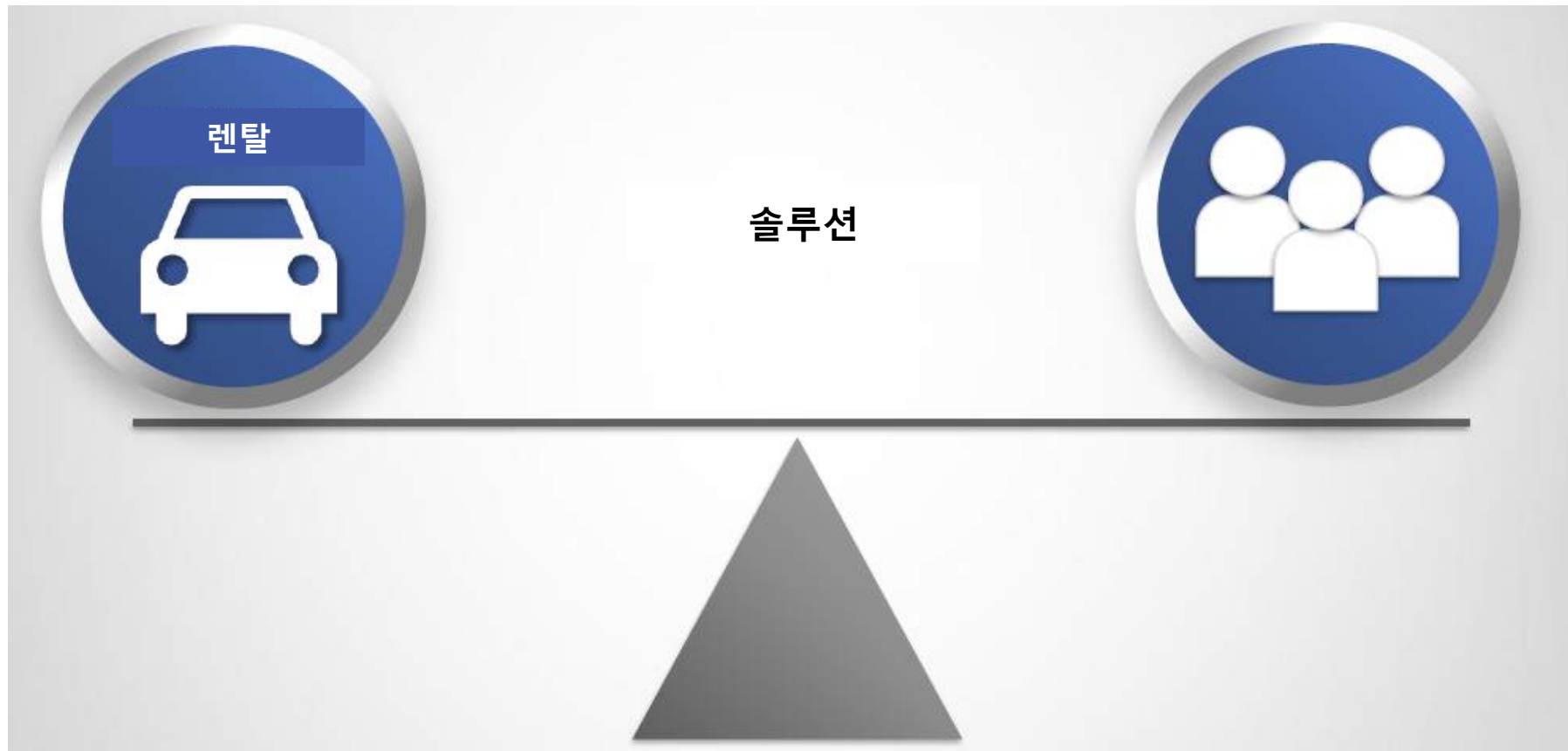
A word cloud visualization of business-related terms in Korean. The words are arranged in a circular pattern, with larger words indicating higher frequency or importance. Key terms include:

- 네트워크** (Network)
- 성공** (Success)
- 비전** (Vision)
- 혁신** (Innovation)
- 비즈니스** (Business)
- 주식** (Stock)
- 성장** (Growth)
- 생산성** (Productivity)
- 개발** (Development)
- 파트너십** (Partnership)
- 마케팅** (Marketing)
- 자문** (Consulting)
- 발명** (Invention)
- 판매** (Distribution)
- 주식시장** (Stock Market)
- 아이디어** (Idea)
- 팀** (Team)
- 기획** (Planning)
- 계획** (Strategy)
- 협력** (Cooperation)
- 통합** (Integration)
- 전문지식** (Specialized Knowledge)
- 연구** (Research)
- 개념** (Concept)
- 연구** (Study)

운영 집중 비즈니스

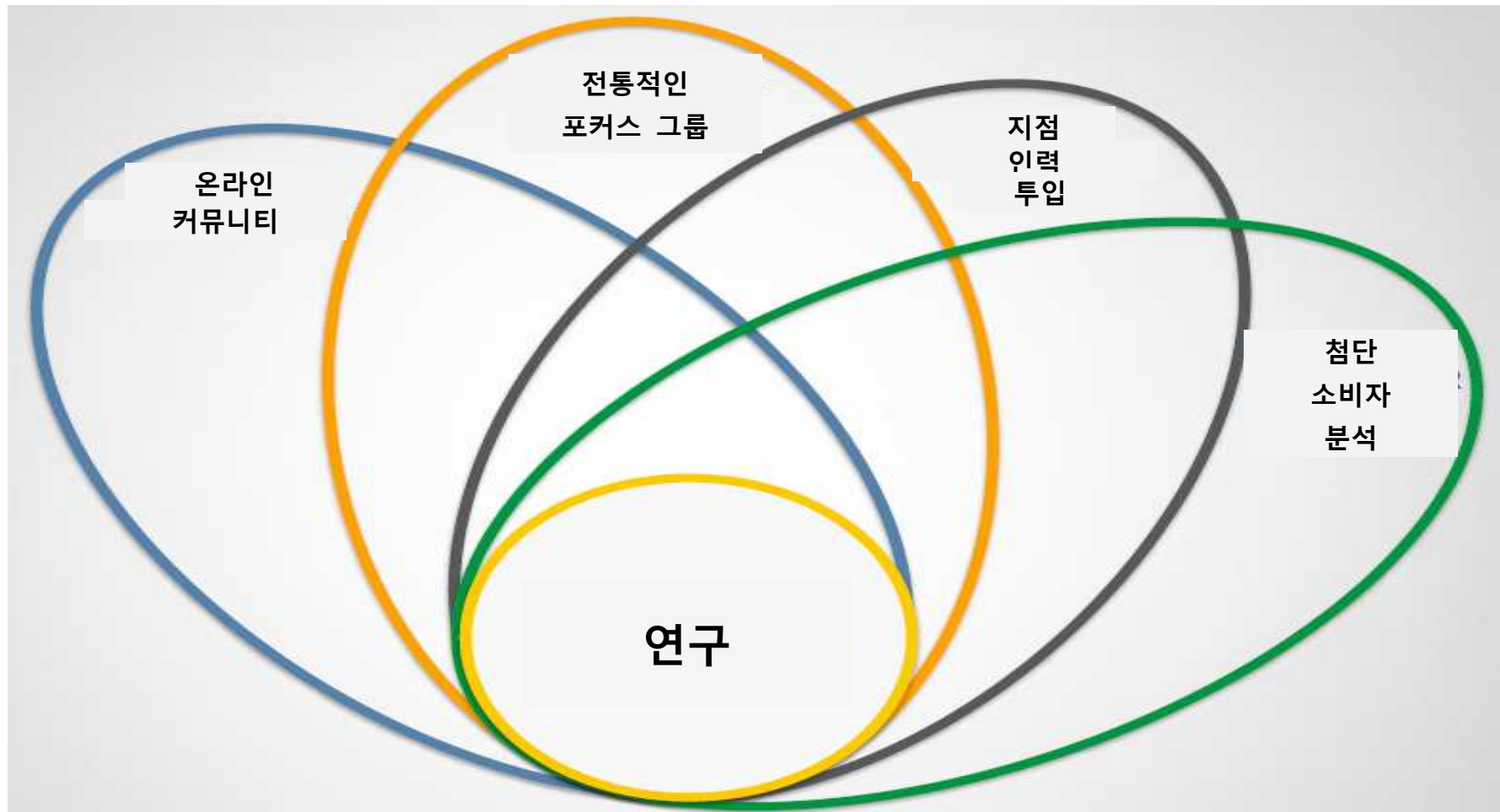


소비자 조사



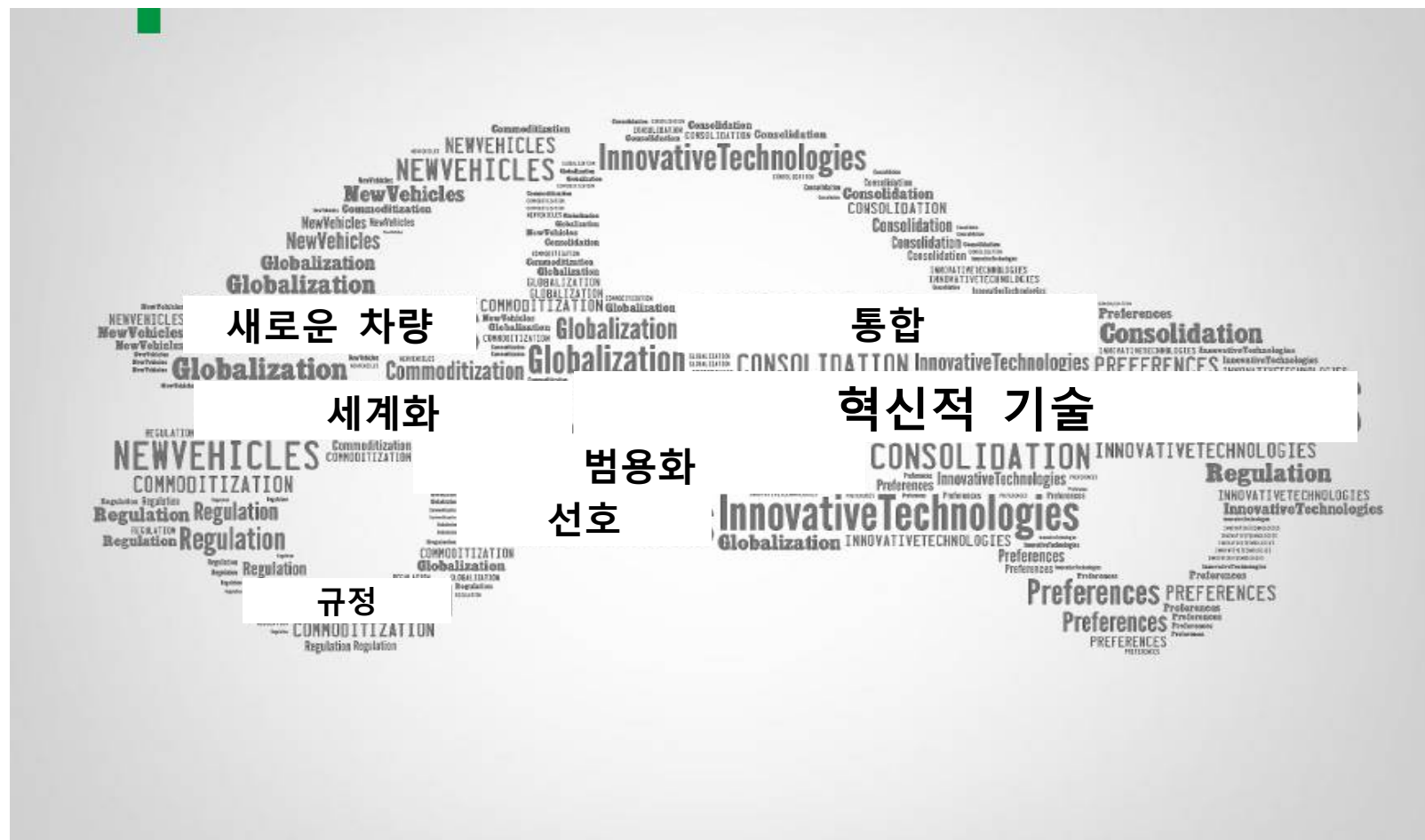
온라인 커뮤니티





A photograph of two men in an office environment. On the left, a man with a shaved head and a grey sweater is looking towards the right. On the right, a man with short brown hair, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie, is looking towards the left. They are both smiling and appear to be engaged in a conversation. In the foreground, a laptop screen is visible, and a person's hands are seen typing on the keyboard. The background is a bright window with a view of greenery outside. A green rectangular box is overlaid on the image, containing the text "고객에게 물어보세요...".

고객에게 물어보세요...



1

기술



2

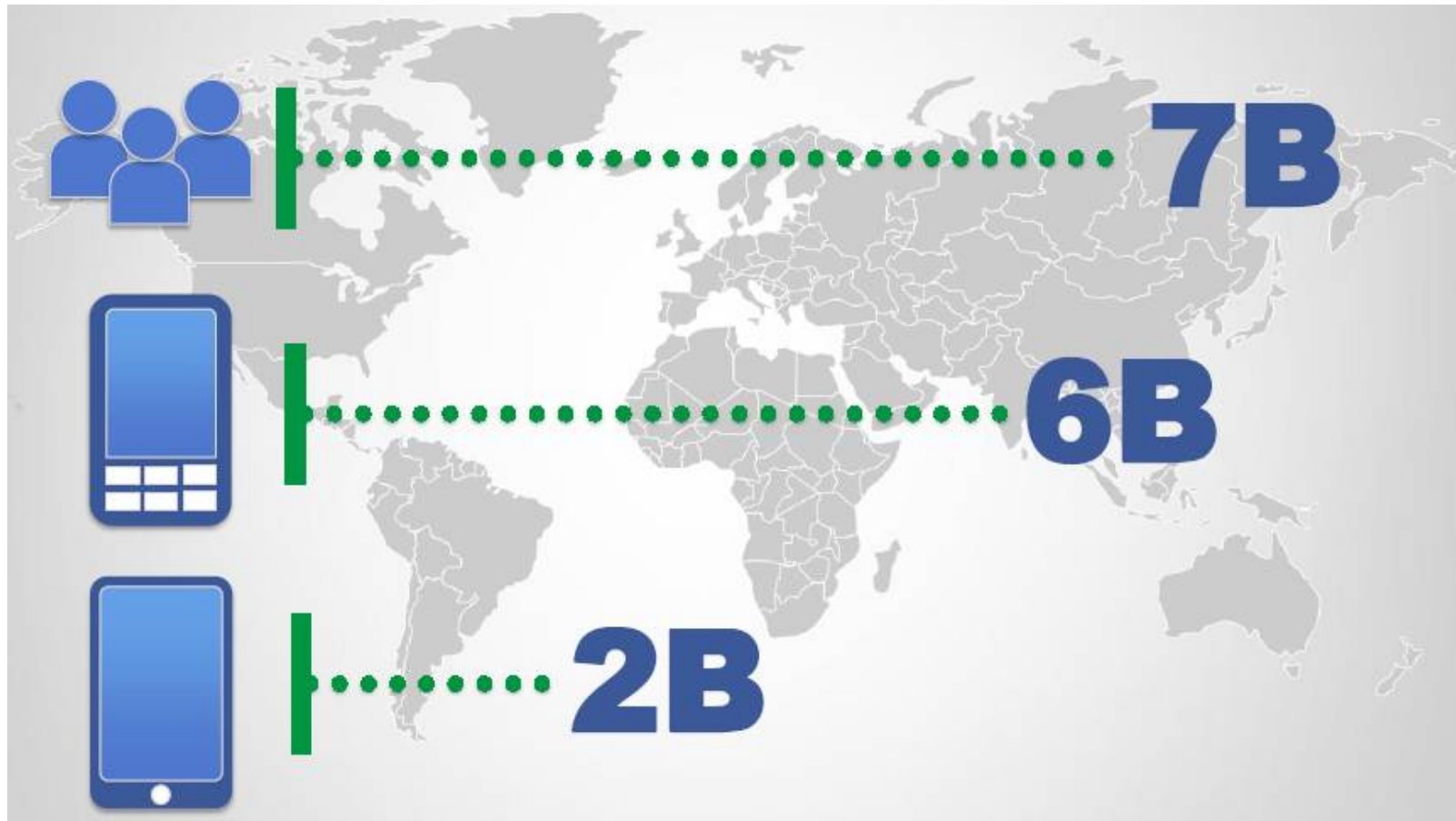
소비자 선호



포춘지(FORTUNE MAGAZINE) 2012

FORTUNE

AT&T의 글로벌 마케팅 담당자는 자신의 회사의 경우에만 핸드폰 사용률이 과거 5년 전에 비해 20,000 퍼센트 증가했다고 밝혔다.





노모포비아(NOMOPHOBIA)

핸드폰이 없을 때 공포를 느끼는 경우



공포



절망



병



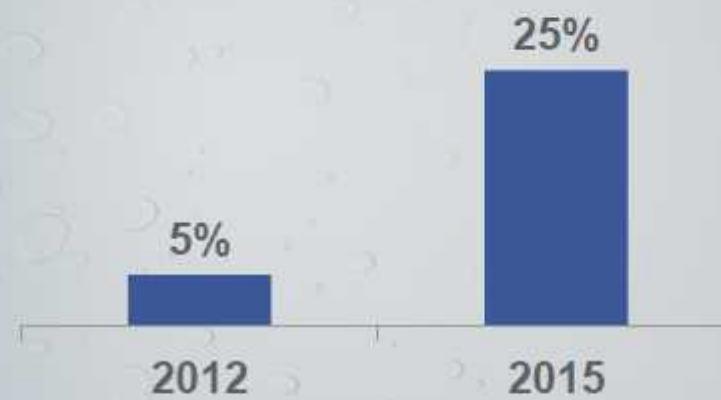
1-800-자동차 렌트



AGGREGATORS(통합업체)



모바일 예약 성장 예상







기술

-

인터넷

•

소셜 미디어

•

모바일 플랫폼



카 셰어링(자동차 공유)





도심 교통 문제 • 제도적 필요성 • 사회적, 환경적 문제들 • 경제적 문제들



카 셰어링





\$24B

산업



공항에서만 사용



기술

- 서류가 없는 거래(전자 거래)
- 원격 차량 접속
- 웹 기반 솔루션
- 모바일 어플리케이션
- 인터랙티브 자동차
- 맞춤 분석

산업 성장과 변화 동력들



세금



1990년부터

\$6B

주, 카운티, 혹은 지자체 수준에서
자동차 렌탈 소비세

Canton 렌탈 카 세금 통과 : 이전의 실패 이후, 의회는 5-1의 투표로 3% 소비세 승인

by Joshua Sharpe

March 26, 2014 04:00 AM | 533 views | 0 댓글 | 3 좋아요 | 0 공유 | 0 찜



Gene Hobgood

CANTON- Gene Hobgood 시장의 자동차 렌탈에 대한 소비세 제안은 최근 몇 년간 지자체의 거듭된 시도 실패 이후 드디어 Canton 시 의회를 통과했다.

의회는 목요일 밤 시의원 Hooky Huffman의 반대를 포함하여, 5-1로 시에서 렌트되는 자동차들에 3퍼센트의 소비세를 부과하기로 투표했다.

Hobgood 시장은 징수된 세금이 시의 경제 발전을 장려하는데 사용될 수 있을 것으로 희망하지만, Huffman 의원은 Canton시에 설립된 자동차 렌탈 회사를 표적으로 한다고 우려한다.

Huffman 의원은 회의 동안 Canton의 자동차 렌탈 회사를 이용하는 수많은 고객들이 시에 거주하고 있기 때문에, 이 "제한"세가 Canton 거주자들에 대한 부담을 가중시킬 것이라고 반대했다.

"이것은 부담금이 아닌 세금이다. Canton 시민들에게 대략 \$160,000의 실제 세금이 된다."고 그는 의회에서 주장했다.

Hobgood 시장은 화요일 Huffman 의원의 주장에 동의하지 않았다.

"이것은 사용자 부담금이다. 또한 시민들은 차를 렌트할 선택권을 가지고 있다. 그러므로 사용자 부담금이다."라고 Hobgood 시장은 인터뷰에서 밝혔으며, \$160,000이란 수치가 그리 높지 않다고 생각한다고 덧붙였다. "나는 재산세 납부자들과 분리하여, 더 많은 사용자 부담금을 징수할수록, 우리가 더 나아질 수 있을 것이라고 생각한다."





세금은 공평하고, 공정해야 한다.

지속 가능성





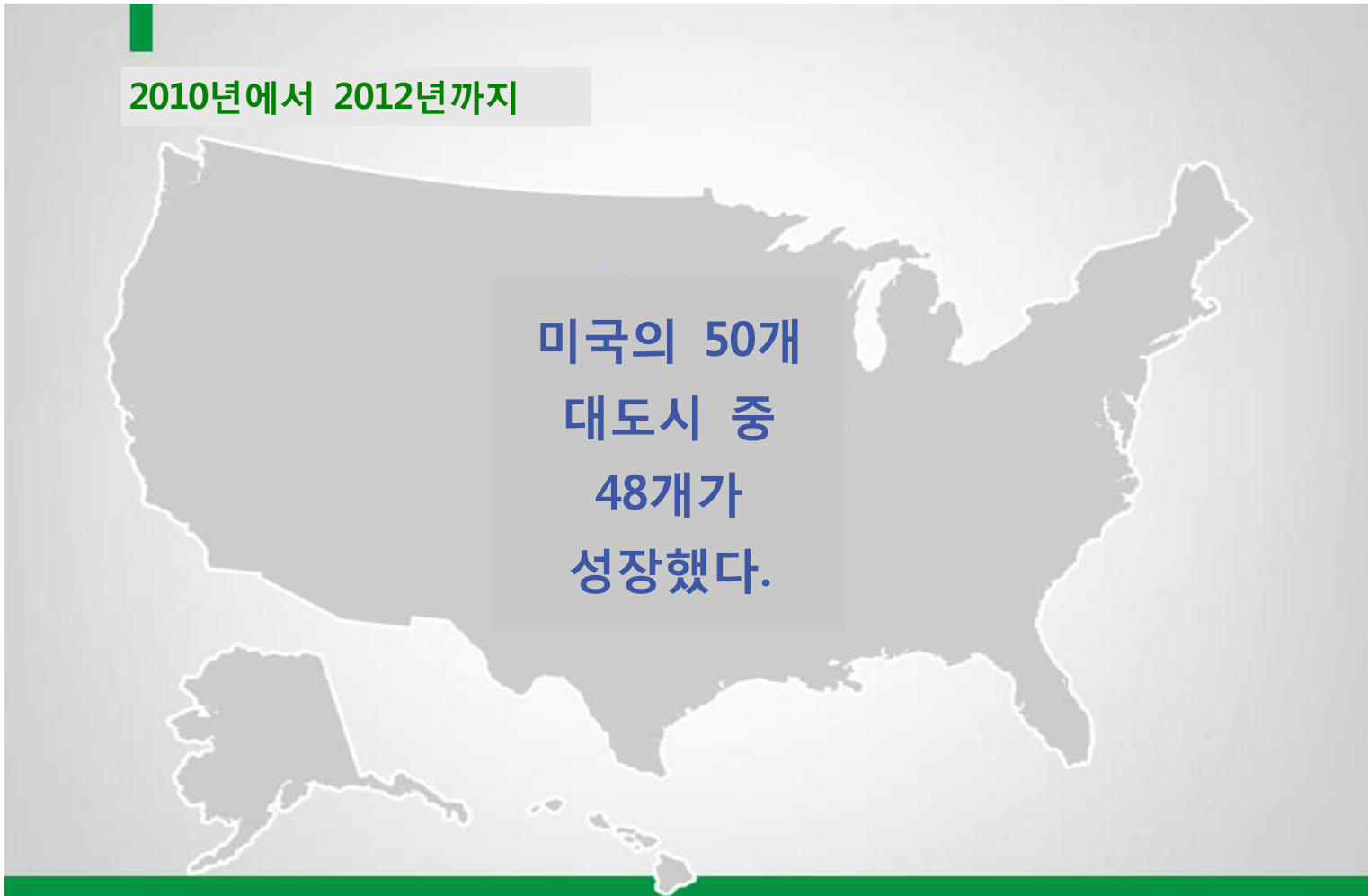
자동차 렌탈 산업의 경우, 지속 가능성은 승용 차량의 장기적인 사용 가능성을 보장하는 것을 뜻한다.



도시 이동성

2010년에서 2012년까지

미국의 50개
대도시 중
48개가
성장했다.



2050년까지

70%

의 세계 인구가 도시 지역에 살게 된다.



석유 의존도가 지속적으로 성장하고 있다.



이동성 문제



대체 동력



자동차 렌탈 산업





변화하는 요구 충족시키기



범용화



온라인 Aggregators(통합업체)



온라인 Aggregators(통합업체)





고객들이 특정 자동차 렌탈 회사를 선택하는 이유로 가장 자주 언급되는 것이 가격임에도 불구하고, 가격을 바탕으로 선택한 사람들이 전체 자동차 렌탈 경험에 대해 가장 만족하지 못한다...



[Return to Resource Library](#)

Press Release

2013 North America

11/5/2013

**J.D. Power Reports:
Customers Who Choose
Satisfied**

National Bank Highest

WESTLAKE VILLAGE, Calif.: 5 November 2013 -- Despite price being the most-frequently cited reason for customers to choose a particular rental car company, those who select based on price are the least satisfied with their overall rental car experience, according to the J.D. Power 2013 North America Rental Car Satisfaction StudySM released today.

Now in its 18th year, the study measures overall customer satisfaction with rental cars at six key locations, by segment, six factors that affect the rental experience.

[Performance Automotive Customer Satisfaction Studies in India](#)

[2014 Gas Utility Business Customer Satisfaction Study](#)

[2014 Vacuum Satisfaction Study](#)

Latest Press Releases

[J.D. Power Certified Contact Center Program: Capital One](#)

페이스북이나 트위터 -

혹은 다수의 대중적인 블로그들이나 웹사이트들!

facebook  Search 

Claudine's Profile · National Car Rental's Profile · Claudine's Wall

 **Claudine Eldridge Mears** > National Car Rental
I had to "like" your page to comment – but be assured that I am NOT liking the customer service you have provided. Basic customer service – if you call and speak to one person about a very detailed issue, that person should either a) stay on the line with you when they transfer you to the next person, or b) speak to the person they are transferring you to so you don't have to repeat yourself. Oh, ...
See More

Like · Comment · July 27 at 10:36am · 

 **National Car Rental** Thank you for bring this to our attention Claudine. We regret that you had this experience with us. We'd like to look into this further. Please send us a detailed email to care[at]nationalcar.com including the exact rental location, your re...
See More
July 27 at 10:45am · Like

 **Claudine Eldridge Mears** I will do so. I do have to say, though, that in perusing your FB page, it appears that you offer this email as a solution for all issues. I hope it works. However, I would think that the best way to prevent such issues would be to TRAIN your CSRs to handle calls in the proper manner. Not to mention the counter associates at MIA.
July 27 at 11:32am · Like

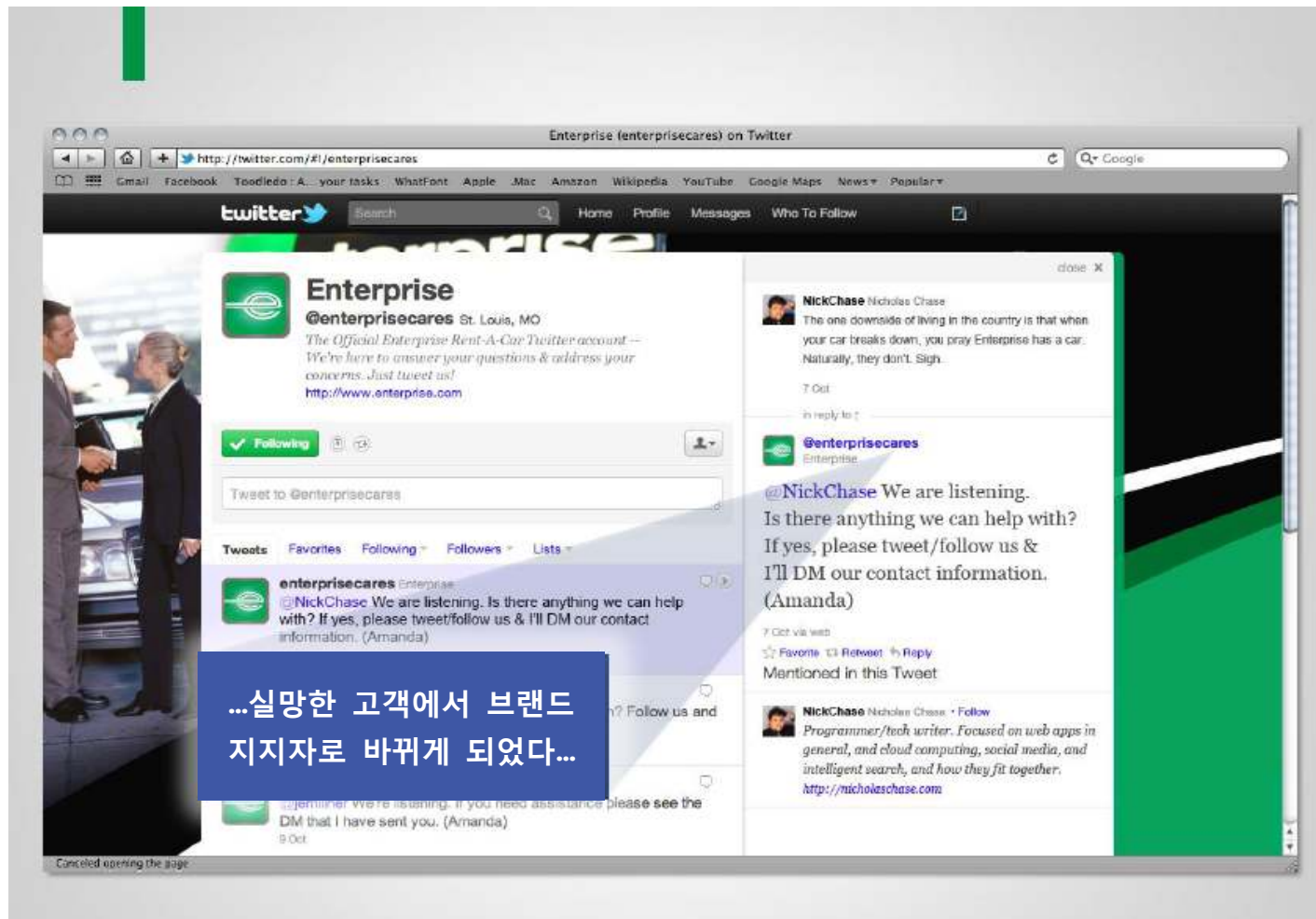
 **National Car Rental** I understand your concerns. Yes, this email address is provided to address all customer complaints. We look forward to receiving your email so that we can take steps to resolve this. (Genelle)
July 27 at 11:54am · Like

 **Claudine Eldridge Mears** I received a cal from your Orlando office this morning, and the issue was resoved to my satisfaction. I thank you for your quick addressing of the issue. I truly hope that you seize thge training opportunities needed for all involved in last week's debacle, as I am willing to give you another chance to provide the service I am accustomed to. Thanks again!
July 28 at 8:36am · Like

 **Shawn Pandolfi** I'm glad to see they took care of your issue quickly once bringing it here.
July 29 at 8:25pm · Like

Write a comment...

...나는 고객 서비스를 좋아하지 않는다...





고객 규칙



...우리는 여러 시장
주도력으로 인해
우리의 산업을 상품과
동일하게 취급해서는
안 된다.



#2

우리는 현재의 고객들이
십년 전에 우리가 알던
고객과는 매우 다르다는
것을 깨달아야 한다.





#3

우리 모두 비즈니스를
성장시키기 위해 개별
브랜드들과 경쟁적인
차별점을 이용하도록
노력해야 한다.





사람들이 차를 렌트하는 이유

비즈니스



여가



교체







1. 계획

2. 조사

3. 예약

4. 준비와 픽업

5. 차량 사용하기

6. 차량 반납하기



1. 계획



2. 조사



3. 예약



4. 준비와 픽업



5. 차량 사용하기



6. 차량 반납하기

“GOTCHA(흔집 잡기)” 전략





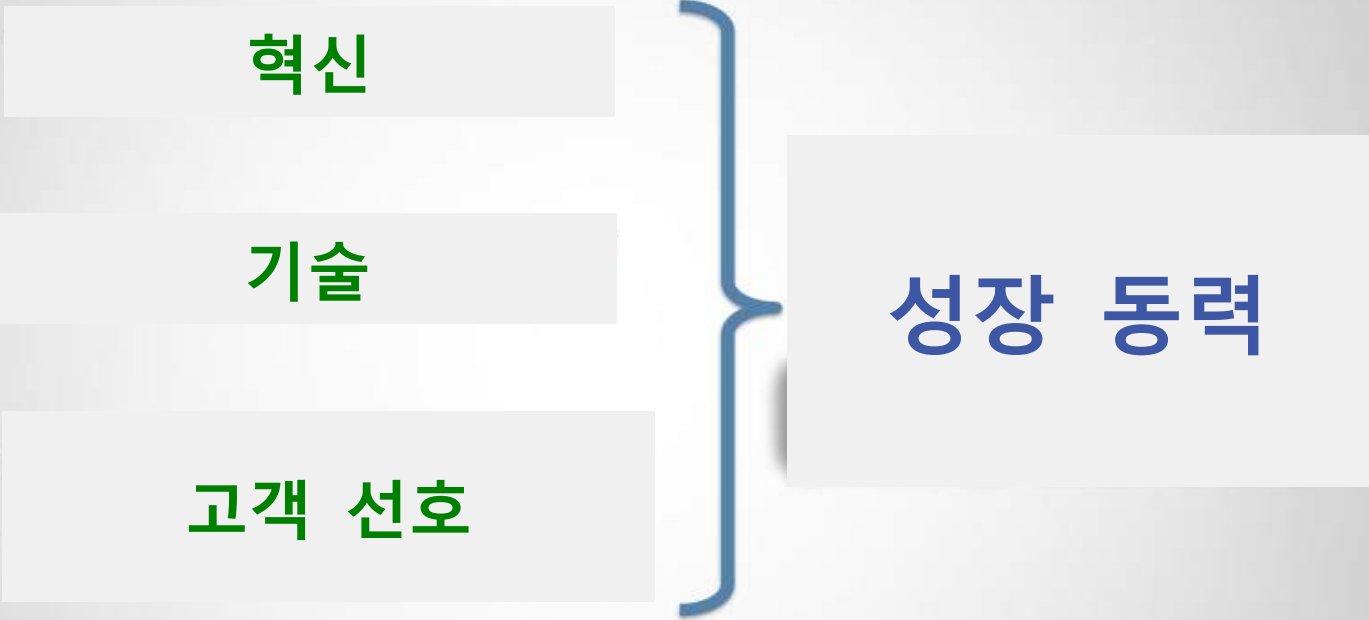


**WE'RE IN THIS
TOGETHER**

우리는 함께합니다.







혁신

기술

고객 선호

성장 동력

고객



한 번에 하나의 거래,
한 명의 고객...