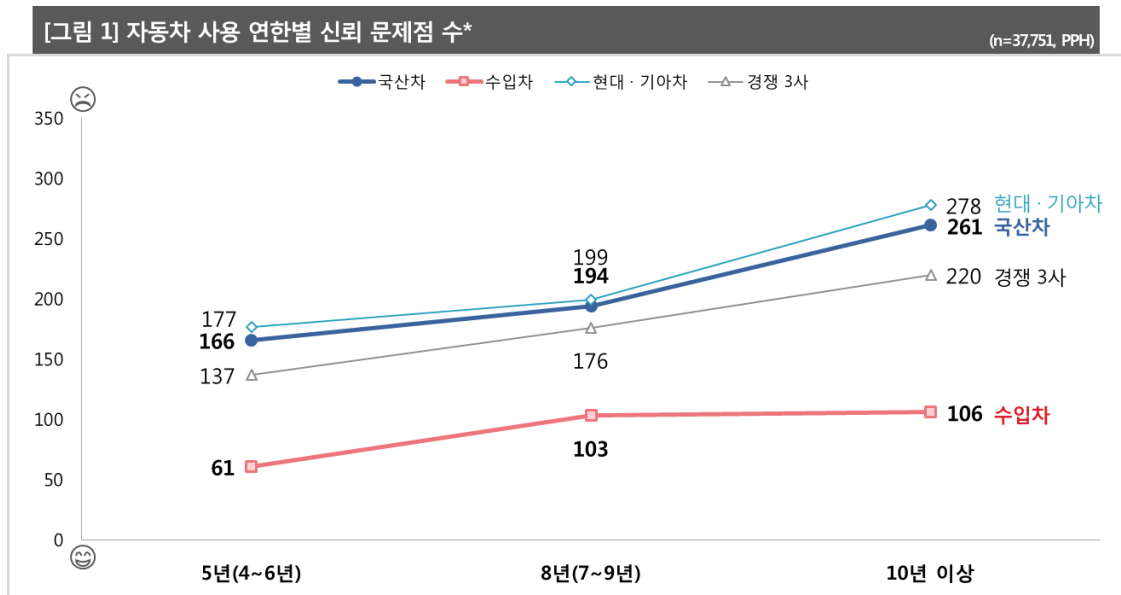


[16/17 - 09] 국산차 신뢰성, 수입차에 크게 뒤져

- 비정상적인 품질 문제점 수, 수입차의 2.5배 이상
- 국산차의 가장 큰 약점은 기능/성능 보다는 소재와 처리
- 초기품질-내구품질 1위 현대차, 신뢰성은 취약해

자동차는 사용기간이 지날수록 노후화되고, 그 정도가 심해 비정상적이라 느껴지는 문제가 생기기 마련이다. 새 차 구입 후 4년 이상이 지나서 나타나는 비정상적인 문제를 신뢰성 문제라 할 때 국산차의 문제점 수는 수입차의 2.5배 이상이었다. 신뢰성 문제는 특히 '차체/도장' 부문이 심했고, 10년 이상 된 차에서는 수입차의 6배를 넘었다. 국산차의 신뢰성 문제는 기능/성능 보다는 소재와 처리가 중요한 '차체/도장'이 그 중심에 있었다.

2016년 자동차 기획조사에서 새차 구입 후 3년 사용한 소비자(3만 8천여명)가 경험한 내구품질 문제점의 수(100대당)의 평균은 국산 359건, 수입 246건으로 국산이 1.5배 정도 많았다(출처: 2016자동차기획조사 결과). 내구품질의 산출 기준인 3년을 지나, 4년 이상이 경과하면 어떤지 물었다. 상대적으로 내구 문제점 수가 많은 19개 항목을 제시하고 "연식을 감안해도 '크게 비정상' 또는 '약간 비정상'으로 생각되는 것"을 지적하고 지적 건수의 100대당 평균을 신뢰성 지수로 삼았다. 평균 5년(4~6년: 2010~2012년 구입) 사용한 국산차량은 166건으로 수입차 61건의 2.7배였으며, 10년 이상은 국산 261건 수입 106건으로 2.5배 수준이었다[그림1].



*19개 항목에 대해 "그 차의 품질수준은 연식을 고려해도 '약간/크게 비정상'이라고 지적"한 문제점 수 (100대당 평균)

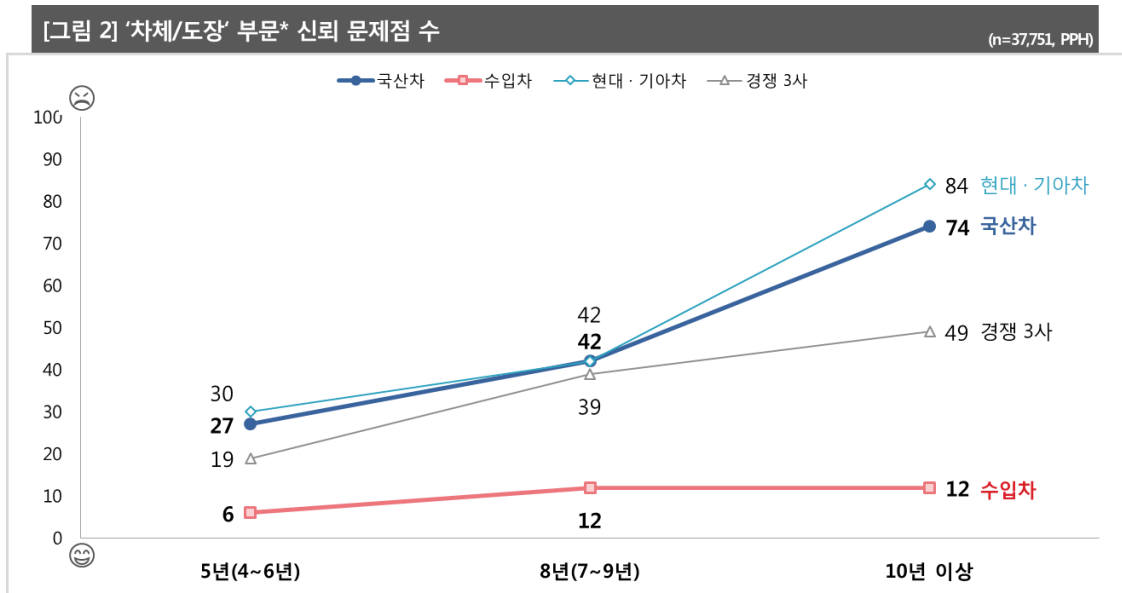
시간이 지나며 국산차의 신뢰성이 더 떨어지는 것은 아니었으나, 구성 문제에는 확실한 변화가 있었다. 평균 5년 경과 차량의 경우 가장 많이 지적된 것은 '소음/잡소리'였고, 이는 국산-수입차가 마찬가지로 전체의 20%를 차지했다. 그러나 국산은 이후 '차체/도장' 문제가 급증

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invigth.co.kr

해 평균 8년부터 가장 많은 문제가 된다[그림2]. 10년이상인 경우에는 74건으로 전체의 27%를 차지하고, 수입(12건)의 6배에 달한다. 다른 10개 부문 모두에서는 3배를 넘지 않아 '차체/도장'이 국산차의 핵심 신뢰성 문제임을 보여준다. 특히 현대·기아는 84건으로 수입차의 7배에 이르고, 국내 경쟁3사(49건)의 1.7배였다. 국산차 신뢰성 문제의 핵심은 '현대·기아의 차체/도장'으로 보인다.



*차체 부분간 틈, 간격/ 차체, 외부 도장면 상태(녹, 부식)/ 하체 부식

'차체/도장' 부문은 '차체 틈/간격', '외부 도장면 상태', '하체 부식'의 3항목으로 구성되어 있다. 10년 이상 경과 차를 기준으로 각 항목에서 국산과 수입의 지적 건 수를 보면 '차체 틈/간격'은 18건과 3건, '외부 도장면 상태'는 30건과 3건, '하체 부식'은 25건과 6건으로 국산차가 4배 내지 10배 문제가 많았다. 이 결과는 국산차의 녹과 부식이 신뢰성 저하의 핵심이며, 국산 브랜드 중에서는 현대·기아가 경쟁 열위를 이끌고 있었다. 현대·기아의 문제점 수는 경쟁 3사의 1.5배 수준이었다[그림3].

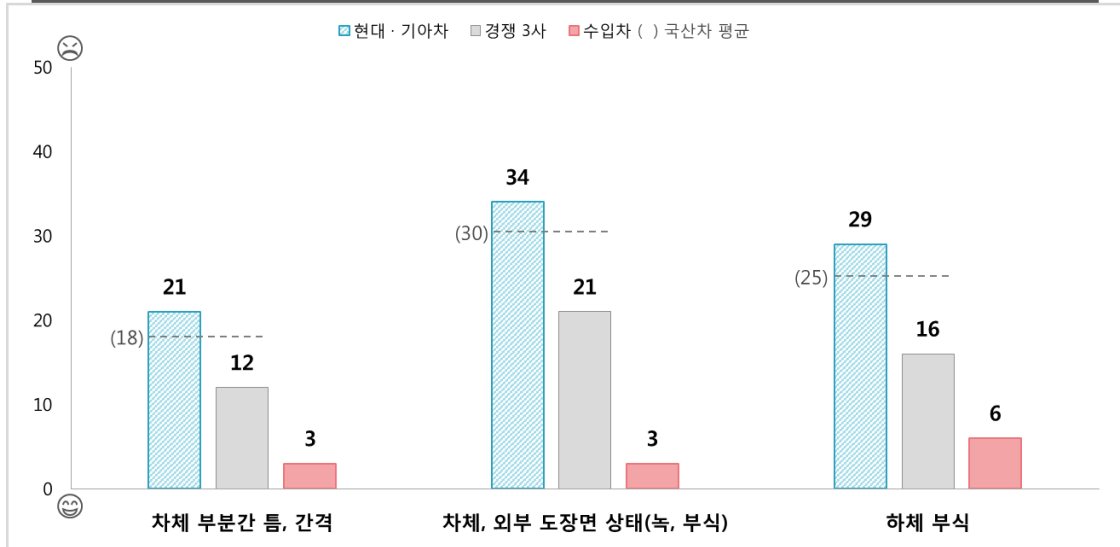
For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invignt.co.kr

[그림 3] 10년 이상 경과차의 '차체/ 도장'부문 신뢰 문제점 수*

(n=10,410, PPH)



*연식을 감안해도 현재 품질 수준이 '약간/크게 비정상'이라고 지적한 문제점 수 (100대당 평균)

자동차 구입 후 평균 6개월간의 결함/고장들을 다루는 초기품질 문제에서 현대는 2012년 이래 5년 연속 타사를 앞서는 좋은 성적을 보여 왔다. 최근에는 3년 기준의 내구품질에서도 앞섰으며, 기아 역시 상위권에 들어 있다. 그러나 사용기간이 4년 이상으로 넘어가면 갑자기 경쟁력을 잃고 있다.

이는 크게 두 가지 원인이 있는 것으로 보인다. 하나는 소비자가 쉽게 '비정상'이라고 판단할 수 있는 문제, 즉 ▲차체의 간격, ▲도장과 녹, ▲부식 등 시각적으로 확인 가능한 동시에 당연히 있어서는 안될 문제가 현대·기아에 더 많기 때문이다. 불분명한 기능/성능이 아닌, 자명한 소재/처리에 약점이 있기 때문이다.

또 하나는 자동차 회사에 대한 현대·기아 고객의 부정적 태도가 영향을 주었을 가능성이 있다. 제작사에 대한 부정적 평가는 제품에 대한 부정적 평가로 이어지게 마련이다. 제품에 대한 신뢰에는 회사에 대한 신뢰가 당연히 영향을 준다.

이 조사결과는 자동차전문 리서치회사 컨슈머인사이트가 2001년 시작한 표본규모 10만의 초대형 '연례 자동차 기획조사'의 제16차 조사(2016년 7월 실시)로부터 나온 것이다.

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invigth.co.kr

◆ 참고 : 「컨슈머인사이트」 '연례 자동차 기획조사' 개요

「컨슈머인사이트」는 2001년부터 매년 7월 10만명의 자동차 소비자를 대상으로 자동차 연례기획조사(Annual Automobile Syndicated Study)를 아래와 같은 설계로 수행해 오고 있음.

응답대상자	자동차 보유자 및 2년 내 신차 구입의향자	Total	1,791,733명
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel) 패널 및 주요 포탈 회원 중 할당 후 무선추출	2016년	100,788
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출	2015년	105,672
자료수집방법	이메일 조사	2014년	101,821
표본 수	연평균 100,000명	2013년	101,701
주요 정보	U&A(Usage and Attitude) 정보 및 CEQ(Consumer Experienced Quality)	2012년	95,012
조사 주기	매년 7월	2011년	97,356
		2010년	106,291
		2009년	91,129
		2008년	95,472
		2007년	105,149
		2006년	106,088
		2005년	139,825
		2004년	171,499
		2003년	118,195
		2002년	129,277
		2001년	126,458

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr
 Copyright© Consumer Insight All Rights Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr