

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 소비자 경험을 정량화한 '**Automotive Consumer Experiences**'를 시작합니다. '2022 자동차 기획조사'에서 얻은 소비자 체험 정보를 자동차 산업 관계자와 공유하는 프로젝트입니다. 관련 산업의 발전과 소비자 만족도 향상을 위해 개선이 필요한 주제를 선택하고 해당 데이터를 분석, 제공할 예정입니다. 첫번째 주제는 **소비자가 체험한 정비서비스 프로세스**입니다. 많은 관심과 편달 바랍니다.

I. Experiences About AS process

개요

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 정비서비스를 서비스 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- 응답대상: 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- 총사례 수: 8,921명 (국산차 보유자 2,151명, 수입차 보유자 6,770명)

체험 AS 프로세스

PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
서비스 예약	• 예약 용이성	① 온라인 예약 비율 ② 전화 예약시 통화 시도 횟수 ③ 첫 통화 예약 성공률 1. 예약과정
방문/입고	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	④ 예약후 대기기간 ⑤ 사전 상담 대기시간 ⑥ 핵심 사항 누락률
서비스 상담	• 정비/수리 신속성 • 고객 응대 수준	⑦ 정비/수리기간 ⑧ 당일 정비 완료율 ⑨ 부품수급 문제 경험률 ⑩ 고객 편의시설 구비율
대기/관찰	• 정비/수리 경제성 • 정비/수리 품질	⑪ 최근 정비/수리비용 ⑫ 오정비/과정비/임의정비 경험률 ⑬ 동일문제 재발 경험률 ⑭ 정비/수리 결과 불만 제기율/처리율
수리결과 확인	• 정비/수리후 케어	⑮ 경험한 무상 서비스 ⑯ 선호하는 무상 서비스
서비스 비용 결제		
출고		

01 예약 과정

1 예약 방법은 전화 76.6%, 온라인 18.8%임

[표1] 예약방법 구성 비율(%)

예약방법 (N)	전체 (8,921)	국산차 보유자 (2,151)	수입차 보유자 (6,770)
전화예약	76.6	76.4	76.6
온라인 예약	18.8	16.0	19.4
다른 사람(영업사원등)이 예약	2.6	1.4	2.8
방문 예약	2.1	6.2	1.3

2 전화예약을 위한 통화 시도 횟수는 1.7회이며, 첫 통화로 예약 성공률은 64.1%임

- 예약 통화 시도 횟수는 볼보(1.22회)와 렉서스(1.23회)가 적음
- 첫 통화 예약 성공률이 높은 사업소는 렉서스(84.8%)와 볼보(83.9%)임

[표2] 전화 예약시 통화 시도 횟수 (횟수 적은 순)

Rank	Brand	(N)	통화 횟수 (회)
1	Volvo	(169)	1.22
2	Lexus	(213)	1.23
3	Toyota	(268)	1.32
4	Ssangyong	(244)	1.33
5	Jeep	(167)	1.38
6	Ford	(230)	1.42
7	Honda	(269)	1.43
8	Audi	(400)	1.47
9	Nissan	(107)	1.66
10	Mercedes-Benz	(1,034)	1.67
11	Lincoln	(83)	1.68
평균	전체	(5,795)	1.71
	국산차 보유자	(966)	1.96
	수입차 보유자	(4,829)	1.67

[표3] 첫 통화로 예약 성공률(성공률 높은 순)

Rank	Brand	(N)	성공률(%)
1	Lexus	(213)	84.8
2	Volvo	(169)	83.9
3	SSANGYONG	(244)	78.8
4	Jeep	(167)	75.8
5	Toyota	(268)	75.5
6	Lincoln	(83)	72.9
7	Ford	(230)	71.8
8	Honda	(269)	71.5
9	Audi	(400)	70.4
10	Nissan	(107)	70.3
11	Infiniti	(66)	66.3
12	Mercedes-Benz	(1,034)	64.8
평균	전체	(5,795)	64.2
	국산차 보유자	(966)	55.2
	수입차 보유자	(4,829)	66.0

3 온라인 예약(18.8%)은 앱(12.7%)이 웹(6.1%)의 2배

- 테슬라(85.9%)가 단연 1위로, 이용자 거의 전부(80.0%)가 앱을 이용함

[표4] 온라인 예약률(예약률 높은 순)

Rank	Brand	(N)	합계(%)	Web(%)	App(%)
1	Tesla	(105)	85.9	5.9	80.0
2	MINI	(200)	42.6	6.0	36.5
3	Volvo	(270)	32.9	4.6	28.4
4	BMW	(1,505)	32.8	6.1	26.8
5	Volkswagen	(593)	27.8	5.2	22.6
6	GM Korea	(350)	19.5	19.5	0.0
7	Lexus	(304)	19.0	4.5	14.5
평균	전체	(8,921)	18.8	6.1	12.7
	국산차 보유자	(2,151)	16.0	11.8	4.2
	수입차 보유자	(6,770)	19.4	4.9	14.5

문의/
연락처

김 현 상무 ☎ 02-6004-7665 ✉ hyun.kim@consumerinsight.kr
박 승 표 이사 ☎ 02-6004-7661 ✉ sammy.park@consumerinsight.kr
정 동 운 부장 ☎ 02-6004-7616 ✉ ungdw@consumerinsight.kr