

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 AS 서비스를 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- 응답 대상: 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS 서비스를 받은 소비자
- 총 사례 수: 8,921명 (국산차 보유자 2,151명, 수입차 보유자 6,770명)

체험 AS 프로세스

PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
서비스 예약	• 예약 용이성	① 온라인예약비율 ② 전화예약시 통화시도 횟수 ③ 첫 통화예약성공률 1. 예약과정
방문/입고	• 서비스 처리능력 • 상담 충실성	④ 예약후 대기기간 ⑤ 사전 상담대기시간 ⑥ 핵심 사항 설명 누락률 2. 입고/상담과정
서비스 상담	• 정비/수리 신속성 • 관찰 시간 편의성	⑦ 정비/수리기간 ⑧ 당일 정비 완료율 ⑨ 부품수급 문제 경험률 ⑩ 편의시설 구비율 3. 정비/수리 관찰 과정(1) 3. 정비/수리 관찰 과정(2)
관찰/대기	• 정비/수리 품질	⑪ 오정비/과정비/임의정비 경험률 ⑫ 동일문제 재발 경험률 4. 정비결과 확인 과정
정비 결과 확인	• 정비/수리 경제성 • 불만 처리 충실성	⑬ 최근 정비/수리 비용 ⑭ 정비/수리 결과 불만 제기율 5. 비용 결제 과정
서비스 비용 결제	• 정비/수리 후 케어	⑮ 경험한 무상 서비스 ⑯ 정비 후 문제 해결 여부 확인 6. 출고 과정
출고		

01 예약 과정

1 예약 방법은 전화 76.6%, 온라인 18.8%임

[표1] 예약방법 구성 비율(%)

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

Q: 정비 예약시 이용하셨던 방법은 무엇입니까?

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 (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

Q: 정비 예약을 하려고 몇 번이나 전화를 거셔야 했습니까?

[표3] 첫 통화로 예약 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

Q: 정비 예약을 하려고 몇 번이나 전화를 거셔야 했습니까?

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(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

Q: 정비 예약시 이용하셨던 방법은 무엇입니까?

02 입고/상담 과정

1 예약후 입고까지 대기 기간은 평균 11.9일

- 대기기간이 짧은 사업소는 쌍용(2.9일)이고 그 다음은 볼보(6.2일)임

[표 5] 정비서비스 예약 후 입고까지 대기 기간 (짧은 순)

Rank	Brand	(N)	대기기간(일)
1	Ssangyong	(326)	2.9
2	Volvo	(258)	6.2
3	GM Korea	(146)	7.4
4	Jeep	(186)	7.8
5	Lexus	(288)	8.2
6	Tesla	(100)	9.8
7	Nissan	(115)	9.9
7	Audi	(464)	9.9
9	Cadillac	(30)	10.0
10	Lincoln	(94)	10.5
11	MINI	(189)	11.0
12	Volkswagen	(541)	11.1
13	Mercedes-Benz	(1,240)	11.3
14	Peugeot	(129)	11.6
평균	전체	(7,581)	11.9
	국산차 보유자	(1,264)	12.0
	수입차 보유자	(6,307)	11.8

Q: 정비소 예약은 며칠 후로 잡혔습니까?

2 사업소 방문 후에 사전 상담을 위한 대기시간은 평균 10.5분

- 사전 상담 대기시간이 짧은 사업소는 렉서스(6.1분)와 토요타(6.5분)임

[표 6] 입고 전 사전 상담을 위한 대기 시간(짧은 순)

Rank	Brand	(N)	대기 시간(분)
1	Lexus	(260)	6.1
2	Toyota	(287)	6.5
3	Volvo	(200)	6.6
4	Honda	(236)	7.0
5	Lincoln	(76)	8.1
6	Ford	(189)	8.4
7	Jeep	(140)	8.5
8	Nissan	(99)	8.7
9	Tesla	(51)	8.9
10	Peugeot	(96)	9.3
11	Audi	(322)	9.6
12	Infiniti	(48)	9.7
13	Volkswagen	(410)	9.8
14	Porsche	(44)	10.5
평균	전체	(5,672)	10.5
	국산차 보유자	(1,383)	12.2
	수입차 보유자	(4,289)	10.0

Q: 접수한 이후 사전상담을 받기 전까지 대기한 시간은 어느 정도입니까?

3 사전 상담 시 핵심내용 설명 누락률은 평균 44.0%

- 예상시간 설명 누락률은 17%로 낮지만 문제 원인/해결책에 대한 설명 누락은 50%를 상회
- 설명 누락률이 낮은 사업소는 볼보(36.4%)와 쌍용(36.7%)임

[표 7] 핵심내용 설명 누락률(낮은 순, %)

Rank	Brand	(N)	문제 원인 (a)	문제 해결책 (b)	예상 시간 (c)	예상 비용 (d)	누락률 평균 (a+b+c+d)/4
1	Volvo	(267)	50.4	53.2	6.1	35.7	36.4
2	Ssangyong	(764)	45.4	48.1	19.7	33.5	36.7
3	Renault Korea	(221)	48.7	47.8	22.9	37.4	39.2
4	Ford	(265)	49.2	52.8	15.2	40.2	39.4
5	Jaguar	(48)	47.4	44.2	20.8	49.2	40.4
6	Volkswagen	(569)	58.1	59.4	12.7	34.9	41.3
7	Nissan	(119)	56.4	61.1	11.8	40.9	42.5
8	Mercedes-Benz	(1,306)	53.7	54.9	15.5	47.5	42.9
9	Peugeot	(137)	58.8	53.5	20.7	39.5	43.1
10	Honda	(279)	59.5	62.2	13.4	37.6	43.2
11	Lincoln	(100)	55.3	58.5	11.0	48.4	43.3
12	Tesla	(103)	47.8	39.9	21.4	64.5	43.4
평균	전체	(8,623)	55.8	57.6	17.2	45.5	44.0
	국산차 보유자	(2,073)	50.9	53.4	23.4	45.1	43.2
	수입차 보유자	(6,550)	57.4	59.0	15.3	45.6	44.3

Q: 정비기사 혹은 서비스 어드바이저가 차량 정비 전의 사전 상담과정에서 설명해 준 것을 모두 선택해 주십시오.

03 관찰/대기(1)

1 사업소 입고 당일에 정비/수리 완료율은 83.6%, 1~3위를 일본계가 차지

- 당일 정비 완료율이 높은 사업소는 렉서스(94.7%)와 혼다(92.8%)임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용이 89.0%로 유일하게 Top 5위에 랭크

[표 8] 브랜드별 입고 당일 정비 완료율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	당일 정비완료율(%)
1	Lexus	(301)	94.7
2	Honda	(287)	92.8
3	Toyota	(343)	92.7
4	Volvo	(269)	90.5
5	Ssangyong	(791)	89.0
6	Lincoln	(101)	88.6
7	Nissan	(122)	86.7
8	Volkswagen	(585)	86.5
9	Ford	(271)	85.5
10	Mercedes-Benz	(1,338)	84.3
11	Cadillac	(31)	83.8
12	MINI	(200)	83.7
평균	전체	(8,835)	83.6
	국산차 보유자	(2,134)	80.5
	수입차 보유자	(6,701)	84.6

Q: 차량을 입고한 당일에 정비가 완료되었습니까? (그렇다/아니다)

2 당일 정비 미완료 고객의 평균 수리기간은 6.8일, 국산차가 1~5위 차지

- 정비/수리 기간이 짧은 사업소는 쌍용(4.8일)과 르노(5.1일)임

[표 9] 브랜드별 정비/수리 기간 (짧은 순)

Rank	Brand	(N)	수리기간(일)
1	Ssangyong	(87)	4.8
2	Renault Korea	(72)	5.1
2	GM Korea	(76)	5.1
4	Hyundai	(64)	5.6
5	Genesis	(31)	5.7
6	Volkswagen	(79)	5.8
7	MINI	(33)	5.9
8	BMW	(280)	6.1
9	Mercedes-Benz	(210)	6.6
평균	전체	(1,445)	6.8
	국산차 보유자	(416)	6.1
	수입차 보유자	(1,029)	7.1

Q: 차량을 입고한 후, 정비가 완료되기까지 며칠이 걸렸습니까?

3 부품 수급 문제 경험률은 16.6%

- 부품 수급 이슈 경험률이 낮은 사업소는 렉서스(6.0%), 토요타(9.2%) 순

[표 10] 브랜드별 부품 수급 이슈 경험률(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 이슈 경험률(%)
1	Lexus	(304)	6.0
2	Toyota	(346)	9.2
3	Honda	(289)	12.1
4	Volvo	(270)	12.2
5	Cadillac	(31)	12.7
6	Volkswagen	(593)	13.8
7	Mercedes-Benz	(1,354)	14.6
8	Ssangyong	(797)	15.0
9	GM Korea	(350)	15.3
10	Kia	(440)	15.7
11	Porsche	(90)	16.3
평균	전체	(8,921)	16.6
	국산차 보유자	(2,151)	16.7
	수입차 보유자	(6,769)	16.5

Q: 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다. (그렇다/아니다)

4 부품 대기 기간은 약 2주(13.2일) ... 수입차가 국산차보다 4.3일 더 기다려

- 부품 대기 기간이 짧은 사업소는 지엠 코리아(6.6일), 미니(6.9일) 순

[표 11] 브랜드별 부품 대기 기간(짧은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 대기 기간(일)
1	GM Korea	(45)	6.6
2	MINI	(35)	6.9
3	Volkswagen	(69)	7.7
4	Hyundai	(47)	9.2
5	Ssangyong	(102)	9.6
6	Mercedes-Benz	(168)	11.4
6	Renault Korea	(40)	11.4
8	Kia	(60)	13.0
평균	전체	(1,243)	13.2
	국산차 보유자	(311)	10.0
	수입차 보유자	(932)	14.3

Q: 앞서 부품수급의 문제가 있었다고 하셨습니다. 부품 수급에서 정비 완료까지 걸린 기간은 어느 정도였습니까?

03 관찰/대기(2)

- 1
- 고객 편의시설이 ‘잘 갖춰졌다’는 응답 비율(구비율)은 93%

- 브랜드별로 수입차는 포드(97.3%), 국산차는 현대(96.5%)가 최고

[표 12] 고객 편의시설 구비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 구비율(%)
1	Ford	(272)	97.3
2	Hyundai	(269)	96.5
3	Lincoln	(103)	96.4
3	Honda	(289)	96.4
5	Lexus	(304)	96.3
6	Toyota	(346)	95.6
6	Genesis	(67)	95.6
8	Volvo	(270)	95.2
9	Jaguar	(50)	95.1
10	Audi	(496)	95.0
11	Porsche	(90)	94.8
12	Mercedes-Benz	(1,354)	94.3
13	Volkswagen	(593)	94.0
14	Ssangyong	(797)	93.2
평균	전체	(8,921)	93.1
	국산차 보유자	(2,151)	92.7
	수입차 보유자	(6,770)	93.2

Q: 고객편의시설(대기실 볼거리, 생수, 화장실 등)이 잘 갖춰져 있었다. (그렇다/아니다)

2 고객 편의시설을 직원에게 안내 받은 비율(안내율)은 39%

- 브랜드별로는 혼다(50.7%) 렉서스(48.5%) 볼보(47.5%) 순임

[표 13] 고객 편의시설 안내율(높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 안내율(%)
1	Honda	(279)	50.7
2	Lexus	(295)	48.5
3	Volvo	(267)	47.5
4	Lincoln	(100)	46.7
5	Volkswagen	(569)	46.2
6	Ford	(265)	45.1
7	Renault Korea	(221)	43.3
8	Toyota	(335)	42.2
9	Audi	(481)	41.2
10	Jaguar	(48)	40.3
10	Hyundai	(262)	40.3
10	Ssangyong	(764)	40.3
13	Genesis	(65)	40.1
14	Mercedes-Benz	(1,306)	39.9
평균	전체	(8,623)	38.8
	국산차 보유자	(2,073)	37.5
	수입차 보유자	(6,550)	39.3

Q: 정비기사 혹은 서비스 어드바이저가 차량 정비 전의 사전 상담과정에서 설명해 준 것을 모두 선택해 주십시오. (복수 응답)

3 정비 상황 수시 확인이 가능했던 고객 비율은 69%

- 브랜드별로 토요타(87.4%), 볼보(86.3%), 렉서스(82%) 순임

[표 14] 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	정비 상황 수시 확인 고객 비율 (%)
1	Toyota	(346)	87.4
2	Volvo	(270)	86.3
3	Lexus	(304)	81.5
4	Ssangyong	(797)	79.4
5	Honda	(289)	79.0
6	Porsche	(90)	73.9
7	Renault Korea	(229)	72.8
8	Hyundai	(269)	71.1
9	KIA	(440)	70.4
10	Mercedes-Benz	(1,354)	70.3
평균	전체	(8,921)	68.8
	국산차 보유자	(2,151)	73.0
	수입차 보유자	(6,770)	67.4

Q: 정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다. (그렇다/아니다)

04 정비결과 확인

- 1
- 정비/수리 오류 경험 비율은 7.1% ...국산차가 수입차의 1.4배

 - 오류 비율이 낮은 사업소는 토요타(3.7%), 폭스바겐(4.1%), 볼보(4.5%)임
 - 국내 브랜드 중에선 쌍용(6.0%)이 유일하게 Top 10에 랭크

[표 15] 브랜드별 정비/수리 오류 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	오 정비/수리 비율(%)
1	Toyota	(346)	3.7
2	Volkswagen	(593)	4.1
3	Volvo	(270)	4.5
4	Peugeot	(144)	4.7
5	Lincoln	(103)	5.0
6	Nissan	(123)	5.1
7	Honda	(289)	5.8
8	BMW	(1,505)	6.0
8	Tesla	(105)	6.0
8	Ssangyong	(797)	6.0
11	Lexus	(304)	6.3
12	Ford	(272)	6.6
13	Genesis	(67)	6.8
평균	전체	(8,921)	7.1
	국산차 보유자	(2,151)	8.9
	수입차 보유자	(6,770)	6.5

Q: 문제 원인을 잘못 파악하여 엉뚱한 곳을 정비한 일이 있다.(그렇다/아니다)

2 과잉 정비/수리 경험 비율은 6.4%

- 과잉 정비/수리 경험이 낮은 사업소는 테슬라(1.6%)와 닛산(3.0%)임

[표 16] 브랜드별 과잉 정비/수리 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	과잉 정비/수리 비율(%)
1	Tesla	(105)	1.6
2	Nissan	(123)	3.0
3	Lincoln	(103)	3.2
4	Honda	(289)	3.5
5	Volvo	(270)	3.8
6	Jeep	(196)	4.1
7	Volkswagen	(593)	4.6
8	BMW	(1,505)	5.4
9	Ssangyong	(797)	5.5
10	Hyundai	(269)	5.7
10	GM Korea	(350)	5.7
12	Porsche	(90)	5.9
13	Land Rover	(117)	6.2
14	Ford	(272)	6.4
평균	전체	(8,921)	6.4
	국산차 보유자	(2,151)	6.8
	수입차 보유자	(6,770)	6.3

Q: 불필요한 과잉정비를 받은 일이 있다. (그렇다/아니다)

3 임의 정비/수리 경험 비율은 4.9%

- 임의 정비/수리 경험률이 낮은 사업소는 테슬라(2.1%), 폭스바겐(2.3%)임

[표 17] 브랜드별 임의 정비/수리 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	임의 정비/수리 경험률(%)
1	Tesla	(105)	2.1
2	Volkswagen	(593)	2.3
3	Genesis	(67)	2.8
4	Honda	(289)	2.9
5	Cadillac	(31)	3.2
6	Volvo	(270)	3.3
7	Lexus	(304)	3.7
8	Jeep	(196)	3.8
8	Toyota	(346)	3.8
10	GM Korea	(350)	4.0
11	Lincoln	(103)	4.2
12	Ssangyong	(797)	4.3
13	Ford	(272)	4.4
13	BMW	(1,505)	4.4
15	Peugeot	(144)	4.8
평균	전체	(8,921)	4.9
	국산차 보유자	(2,151)	5.7
	수입차 보유자	(6,770)	4.7

Q: 정비 전에 설명한 정비 내역이 안내 없이 변경된 일이 있다. (그렇다/아니다)

4 정비/수리 후 동일 문제 재발 경험 비율은 10.2%

- 동일 문제 재발 비율이 낮은 사업소는 캐딜락(0.0%)과 렉서스(2.2%)임

[표 18] 브랜드별 동일문제 발생 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	동일 문제 발생률(%)
1	Cadillac	(31)	0.0
2	Lexus	(304)	2.2
3	Toyota	(346)	3.3
4	MINI	(200)	4.6
5	Honda	(289)	4.7
6	Nissan	(123)	7.1
7	Jaguar	(50)	7.2
8	Volvo	(270)	7.7
8	Volkswagen	(593)	7.7
10	BMW	(1,505)	8.1
10	Ssangyong	(797)	8.1
12	Porsche	(90)	8.5
13	Infiniti	(75)	10.1
평균	전체	(8,921)	10.2
	국산차 보유자	(2,151)	13.6
	수입차 보유자	(6,770)	9.0

Q: 정비/수리 후 같은 문제가 재발했다.(그렇다/아니다)

05 서비스 비용 결제 과정

1 정비/수리 1회 평균 비용은 82.8만원

- 한국지엠(41.3만원), 현대(44.9만원), 기아(45.3만원) 순으로 비용이 적게 듭
- 수입 브랜드 중에선 토요타(51.2만원)가 유일하게 Top 5에 랭크

[표 19] 브랜드별 1회당 정비/수리비용 (작은 순)

Rank	Brand	(N)	정비/수리 비용(만원)
1	GM Korea	(350)	41.3
2	Hyundai	(269)	44.9
3	Kia	(440)	45.3
4	Ssangyong	(797)	47.4
5	Toyota	(346)	51.2
6	Renault Korea	(229)	65.4
7	Honda	(289)	66.6
8	Ford	(272)	68.6
9	Volkswagen	(593)	69.2
10	MINI	(200)	71.4
11	Nissan	(123)	76.4
12	Peugeot	(144)	81.3
평균	전체	(8,921)	82.8
	국산차 보유자	(2,151)	48.8
	수입차 보유자	(6,770)	98.2

Q: 정비소에서 정비를 받으셨을 때 지불한 총 정비 비용은 대략 얼마였습니까?

2 정비/수리 비용 할인 경험률은 25.4%

- 할인 경험률이 가장 높은 사업소는 닛산(36.1%), 그다음은 포르쉐(34.1%)임
- 국산차 중엔 한국지엠(33.8%), 쌍용(29.7%), 르노코리아(29.4%)가 높았음

[표 20] 수리비 할인 경험률 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	수리비 할인 경험률(%)
1	Nissan	(123)	36.1
2	Porsche	(90)	34.1
3	GM Korea	(350)	33.8
4	Jaguar	(50)	33.3
5	Ssangyong	(797)	29.7
6	Renault Korea	(229)	29.4
6	Ford	(272)	29.4
8	Infiniti	(75)	29.3
9	Lexus	(304)	28.9
10	MINI	(200)	27.4
11	Peugeot	(144)	26.4
12	BMW	(1,505)	26.3
13	Mercedes-Benz	(1,354)	25.8
평균	전체	(8,921)	25.4
	국산차 보유자	(2,151)	27.0
	수입차 보유자	(6,770)	24.9

Q: 그 정비소를 최근에 방문했을 때, 수리 비용을 할인해 주었다. (그렇다/아니다)

3 정비/수리 소비자 불만 제기율은 12.6%

- 불만 제기 비율이 낮은 사업소는 렉서스(4.8%)와 토요타(6.4%)임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용(9.3%)이 제일 낮음

[표 21] 불만 제기 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	불만 제기 비율(%)
1	Lexus	(304)	4.8
2	Toyota	(346)	6.4
3	Infiniti	(75)	8.3
4	Volvo	(270)	8.7
5	Ssangyong	(797)	9.3
6	Honda	(289)	9.6
7	Mercedes-Benz	(1,354)	9.8
8	Ford	(272)	10.3
9	Volkswagen	(593)	10.5
10	Renault Korea	(229)	11.2
11	Audi	(496)	12.0
12	MINI	(200)	12.4
평균	전체	(8,921)	12.6
	국산차 보유자	(2,151)	14.4
	수입차 보유자	(6,770)	12.1

Q: 지난 1년간 정비/수리 결과에 대해 불만을 제기한 적이 있다. (그렇다/아니다)

06 출고 과정

1 출고 과정에서 무상 서비스를 받은 비율은 63.5%

- 무상서비스 비율이 높은 사업소는 볼보(76.2%), 혼다(75.6%), 링컨(73.0%)임
- 국내 브랜드 중엔 르노코리아(70.4%)가 제일 높음

[표 22] 무상서비스 받은 비율(높은 순, %)

Rank	Brand	(N)	무상 서비스 경험률
1	Volvo	(270)	76.2
2	Honda	(289)	75.6
3	Lincoln	(103)	73.0
4	Renault Korea	(229)	70.4
5	Mercedes-Benz	(1,354)	69.1
6	Porsche	(90)	68.9
7	Ssangyong	(797)	67.5
8	Lexus	(304)	66.8
9	Toyota	(346)	66.3
10	Hyundai	(269)	66.0
11	Jeep	(196)	65.5
12	Jaguar	(50)	65.4
13	Audi	(496)	64.0
평균	전체	(8,921)	63.5
	국산차 보유자	(2,151)	62.9
	수입차 보유자	(6,770)	63.6

Q: 요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해줬다. (그렇다/아니다)

2 소비자가 가장 받고 싶은 무상 서비스는 ‘전체적인 차량점검’ (28.6%)임

- 오일류 교체/보충(15.0%), 에어컨 필터 교체(11.4%)도 많이 원함
- 많이 받은 서비스 1, 3위인 공기압 체크와 워셔액/냉각수 보충은 선호도 최하위

[표 23] 소비자가 받고 싶은 무상 서비스(높은 순, %)

Rank	무상 서비스	전체	국산차 보유자	수입차 보유자
	(N)	(8,921)	(2,151)	(6,770)
1	전체적인 차량 점검	28.6	32.0	27.5
2	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	15.0	13.7	15.4
3	에어컨 필터 교체	11.4	11.1	11.5
4	엔진룸 청소	10.2	10.6	10.0
5	실내/외 세차	9.0	7.5	9.5
6	와이퍼 교체	8.6	7.1	9.1
7	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	5.2	5.8	5.1
8	판촉물/기념품/액세서리 제공	3.4	1.8	3.9
9	타이어/휠 코팅 및 세정	3.1	2.5	3.3
10	타이어 공기압 체크/보충	2.7	3.8	2.4
10	워셔액/냉각수 보충	2.7	4.2	2.2

Q: 귀하께서 향후에 가장 받고 싶은 무료 서비스/점검 내용을 하나만 선택해 주십시오.

3 실제로 가장 많이 받은 무상 서비스는 ‘타이어 공기압 체크’ (60.6%)임

- 전체적인 차량 점검, 워셔액/냉각수 보충 서비스도 많이 받음
- 국산차는 엔진룸 청소, 수입차는 오일류 교체/충전 비율이 상대적으로 높음

[표 24] 출고 과정에서 받은 무상서비스(높은 순, %)

무상 서비스	전체	국산차 보유자	수입차 보유자
전체(N)	(8,921)	(2,151)	(6,770)
서비스 비경험자(N)	(3,507)	(867)	(2,640)
서비스 경험자(N)	(5,414)	(1,284)	(4,130)
타이어 공기압 체크/보충	60.6	62.1	60.1
전체적인 차량 점검	57.1	54.3	57.9
워셔액/냉각수 보충	47.5	49.5	46.9
오일류(엔진오일 등) 교체/보충	33.6	20.6	37.6
엔진룸 청소	16.7	23.1	14.7
에어컨 필터 교체	16.0	9.5	18.0
실내 공기청정(방충/항균/탈취)	12.3	9.7	13.1
판촉물/기념품/액세서리 제공	11.5	7.5	12.8
와이퍼 교체	10.9	4.8	12.8
실내/외 세차	8.7	5.3	9.7
타이어/휠 코팅 및 세정	6.4	5.1	6.8

Q: 가장 최근에 방문한 그 정비소에서 받은 무료 서비스/점검 내용을 모두 선택해 주십시오.

4 정비 후 만족(문제 해결) 여부 확인차 연락 받은 비율은 78.3%

- 연락 비율이 높은 사업소는 렉서스(87.9%), 볼보(86.9%), 토요타(84.5%)임
- 국내 브랜드 중에선 한국지엠(80.6%)이 제일 높음

[표 25] 서비스 만족 여부 문의 받은 비율(높은 순, %)

Rank	Brand	(N)	문제 해결 확인 연락 비율
1	Lexus	(304)	87.9
2	Volvo	(270)	86.9
3	Toyota	(346)	84.5
4	Audi	(496)	83.7
5	Lincoln	(103)	81.7
6	Jaguar	(50)	81.1
7	BMW	(1,505)	81.0
8	GM Korea	(350)	80.6
9	Ford	(272)	79.4
10	Mercedes-Benz	(1,354)	79.0
11	Jeep	(196)	78.8
12	Renault Korea	(229)	78.4
13	Honda	(289)	78.4
평균	전체	(8,921)	78.3
	국산차 보유자	(2,151)	73.9
	수입차 보유자	(6,770)	79.8

Q 정비/수리 후 서비스에 만족했는지(문제가 없는지)를 묻는 연락(전화, 문자/카톡, APP 안내 등)이 있었다.(그렇다/아니다)

07 종합 _ 항목별 Benchmarks

1 렉서스, 6개 부문에서 1위 발군...볼보·테슬라는 각각 3개 부문 1위

- Top 3에 랭크된 부문 수는 볼보(10회), 렉서스(9회), 토요타(8회) 순임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용이 2개 부문, 한국지엠이 1개 부문에서 1위

2 CSI와 순위 상관계수는 ‘첫 통화 예약 성공률’ (0.655) 이 제일 높음

- ‘부품수급 문제 경험률’ (0.645), ‘정비결과 불만 제기율’ (0.627) 이 그 다음 순

체험 AS Process			Benchmarks						Correlation
Pro - cess	Experiences(sorting)	Unit	1 st Place		2 nd Place		3 rd Place		CSI와 순위 상관계수
서비스 예약	①온라인 예약비율(△*)	%	Tesla	85.9	MINI	42.6	Volvo	32.9	0.386**
	②전화예약시 통화시도 횟수(▽)	회	Volvo	1.22	Lexus	1.23	Toyota	1.32	0.510
	③첫 통화 예약 성공률(△)	%	Lexus	84.8	Volvo	83.9	Ssangyong	78.8	1 0.655
방문/ 입고/ 상담	④예약후 대기기간(▽)	일	Ssangyong	2.9	Volvo	6.2	GM Korea	7.4	0.313
	⑤사전상담 대기시간(▽)	분	Lexus	6.1	Toyota	6.5	Volvo	6.6	0.388
	⑥핵심 사항 설명 노력률(▽)	%	Volvo	36.4	Ssangyong	36.7	Renault Korea	39.2	0.170
관찰/ 대기	⑦정비/수리기간(▽)	일	Ssangyong	4.8	Renault Korea	5.1	GM Korea	5.1	0.587
	⑧당일 정비 완료율(△)	%	Lexus	94.7	Honda	92.8	Toyota	92.7	0.506
	⑨부품수급 문제 경험률(▽)	%	Lexus	6.0	Toyota	9.2	Honda	12.1	2 0.645
	⑩고객 편의시설 안내율(△)	%	Honda	50.7	Lexus	48.5	Volvo	47.5	0.625
정비 결과 확인	⑪ 오정비 경험률(▽)	%	Toyota	3.7	Volkswagen	4.1	Volvo	4.5	0.402
	⑫과정비 경험률(▽)	%	Tesla	1.6	Nissan	3.0	Lincoln	3.2	0.155
	⑬임의정비 경험률(▽)	%	Tesla	2.1	Volkswagen	2.3	Genesis	2.8	0.294
	⑭동일문제 재발 경험률(▽)	%	Cadillac	0.0	Lexus	2.2	Toyota	3.3	0.128
비용 결제	⑮ 최근 정비/수리비용(▽)	만원	GM Korea	41.3	Hyundai	44.9	Kia	45.3	0.479
	⑯정비/수리 결과 불만 제기율(▽)	%	Lexus	4.8	Toyota	6.4	Infiniti	8.3	3 0.627
출고	⑰ 무상 서비스 경험률(△)	%	Volvo	76.2	Honda	75.6	Lincoln	73.0	0.621
	⑱정비 후 문제 해결 여부 확인(△)	%	Lexus	87.9	Volvo	86.9	Toyota	84.5	0.507

* △ 는 수치가 클수록, ▽는 작을수록 순위가 높은 항목임

** 26개 브랜드의 경험 항목 순위와 CSI 순위의 상관관계를 수치화한 것으로 숫자가 1에 가까울수록 상관관계가 큼

문의/
연락처

김현상무	☎ 02-6004-7665	✉ hyun.kim@consumerinsight.kr
박승표이사	☎ 02-6004-7661	✉ sammy.park@consumerinsight.kr
정동운부장	☎ 02-6004-7616	✉ ngdw@consumerinsight.kr