

자동차 구입행동 3: 수입차 사려다 안 산 이유

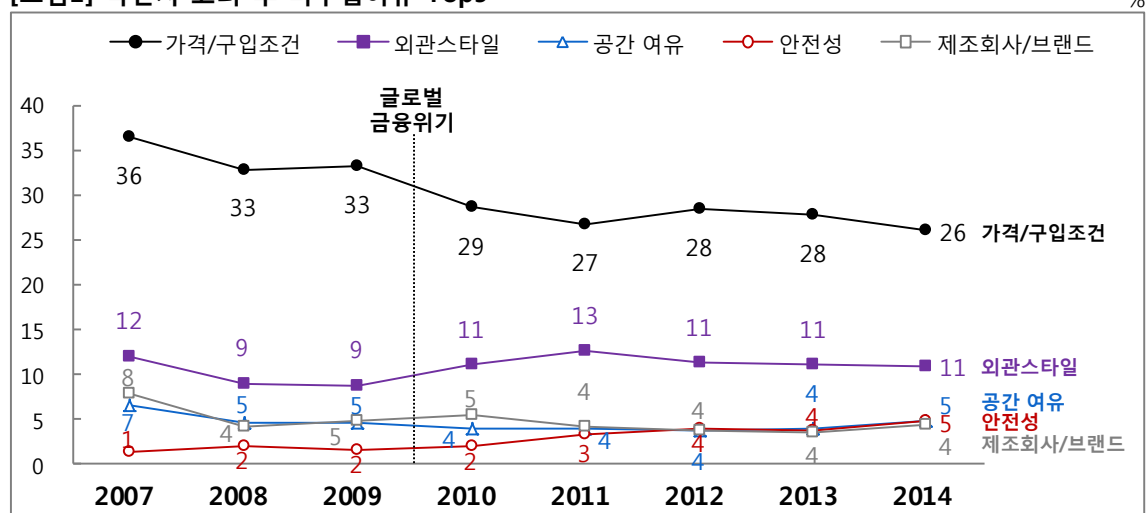
- 1위는 가격, 2위는 A/S

- 국산·수입차 모두 '가격/구입조건이'이 가장 큰 이유
- 수입차 고려자는 A/S에 대한 우려, 폭발 중

특정 모델을 사려고 끝까지 비교하다 소비자가 결국 사지 않은 가장 큰 이유는 국산차 고려자와 수입차 고려자 모두 '가격/구입조건이 좋지 않아서'였다. 두번째 이유는 국산차 고려자의 경우 '외관스타일이 좋지 않아서'인 반면, 수입차 고려자는 'A/S가 좋지 않아서'였다. A/S에 대한 우려는 금년 들어 크게 증가해 수입차 고려자 사이에서 중대한 관심사로 부상하고 있음을 보여준다. 수입차 A/S의 실질적인 향상과 함께 부정적인 이미지의 개선이 시급하다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)는 매년 7월에 실시해 온 자동차 기획조사에서 지난 1년 간 새 차를 구입한 소비자들에게 마지막까지 비교했지만 사지는 않은 모델에 대해 물었다. 총 28개의 '비구입이유'를 제시하고 그 중에서 '그 모델을 사지 않은 가장 중요한 이유' 하나를 선택하게 했다. 이에 근거해 선택률이 높은 5개를 '비구입이유 Top5'로 선정했다. 금년 조사에서 나타난 국산차의 비구입이유 Top5가 지난 8년 간 보인 결과는 [그림1]과 같다.

[그림1] 국산차 고려 후 비구입이유 Top5*



* 모든 이유 뒤에는 '~좋지 않아서', '~마음에 들지 않아서' 등의 서술구가 붙어있으나, 편의상 제시하지 않음

For more Information

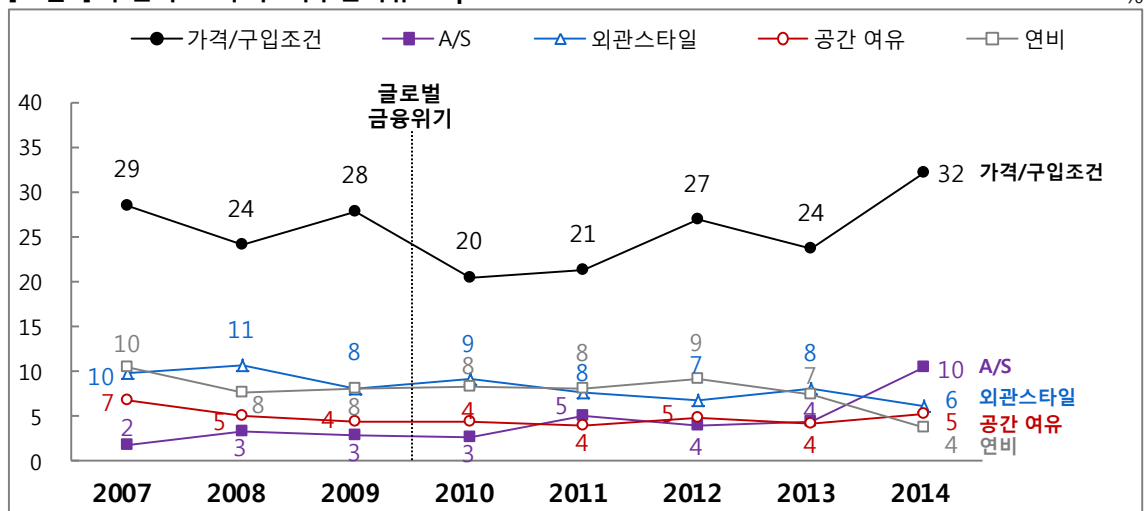
문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

국산차 비구입이유 Top5는 '가격/구입조건이 좋지 않아서'(26%)가 가장 많았고, 그 다음은 '외관스타일이 마음에 들지 않아서'(11%), '공간이 여유롭지 않아서'(5%), '안전성이 좋지 않아서'(5%), '제조회사/브랜드가 마음에 들지 않아서'(4%)의 순이었다.

'가격/구입조건'은 국산차의 구입 전 선호이유에서는 Top5에 들지 못했으나 구입이유에서는 1위였고, 비구입이유에서도 압도적인 차이로 1위였으며, 지난 8년간 압도적 1위를 유지해 왔다. 이 결과는 구입 이전에는 '안전성'과 '외관스타일' 중심으로 이상적인 모델을 원하지만, 실제 구입 상황에서는 '가격/구입조건' 때문에 갈등을 겪게 됨을 알 수 있다. 그 다음 현실적으로 수용 가능한 '가격/구입조건'에 맞는 모델을 선택하는 것이 일반적임을 보여준다.

수입차 고려자의 비구입이유도 '가격/구입조건'이 1위였다[그림2]. 이들 역시 현실적 제약 때문에 구입하지 못한 차가 있고, 이 비율은 작년도 24%에서 금년 32%로 사상 최대폭(8%p)으로 상승하며, 최고치를 기록했다. 이는 수입차 고려층이 크게 넓어지고 있기 때문으로 보인다. 2위인 'A/S'는 작년 4%에서 금년 10%로 무려 6%p 급상승했다. 8년전 이 비율이 2%였던 점을 고려하면 수입차의 A/S에 대한 불안과 우려가 급속도로 퍼지고 있음을 알 수 있다.

[그림2] 수입차 고려 후 비구입이유 Top5*



* 모든 이유 뒤에는 '~좋지 않아서', '~마음에 들지 않아서' 등의 서술구가 붙어있으나, 편의상 제시하지 않음

자동차 소비자들이 구입과정에서 갖는 '선호이유'와 '구입이유', 그리고 '비구입이유'를 국산차와 수입차로 나누어 요약하면 [표1]과 같다([참고: 자동차 구입행동 1: 선호이유-연비/쓰나미 다음은 'OO'쓰나미?](#)). 국산차 구입자는 선호이유와 구입이유가 다르다. 구입 전에는 '안전성'과 '외관스타일'이 중요하다고 했으나, 실제 구입할 때는 Top5에 없던 '가격/구입조건'이 단연 1위

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

로 등장했다. 또한 사려다가 사지 않은 이유에서도 1위는 '가격/구입조건'이었다. 이 결과는 국산차 구입자들은 실제 구입과정이 시작되면 원했던 '안전성'은 잊고, '가격/구입조건'에 집중하게 됨을 보여준다. 구입자의 상당수가 '가격/구입조건' 때문에 처음 사고 싶었던 차를 사지 못하고, 이를 고려해 현실적으로 감당 할 수 있는 상품으로 하향구입 했음을 시사한다.

[표1] 자동차 구입과정별 주요 이유

	선호 이유		구입이유		비교 후 비구입이유
국산차	안전성 외관스타일	≠	가격/구입조건 외관스타일	=	가격/구입조건 외관스타일
수입차	연비 외관스타일 안전성	=	연비 외관스타일 안전성	≠	가격/구입조건 A/S

수입차 소비자는 이와 다소 다르다. 이들은 구입 전에 '연비', '외관스타일', '안전성'이 중요하다고 생각했으며, 다수가 실제로 그런 기대대로 구입한 것으로 나타났다. 즉 선호이유와 구입이유가 동일하다. 비구입이유는 구입이유와 달리 '가격/구입조건'과 'A/S'가 많이 언급되었다. '가격/구입조건'이 가장 중요한 비구입이유가 된 것은 어떤 면에서 당연하다. 구입과정에서 보다 상급의 차를 알아 보게 되는 것은 조금도 이상하지 않다.

문제는 'A/S' 때문에 사지 않았다는 지적이 폭발적으로 증가하고 있다는 점이다. 'A/S'가 급성장하는 수입차의 아킬레스건이 될 가능성이 있음은 누차 지적된 바 있다([참고: 수입차 A/S만족도 분석 1- 일본차 탁월, 유럽차 심각](#)). 이 분석 결과는 이미 적지 않은 구입의향자가 A/S에 대한 우려 때문에 수입차 구입을 포기했음을 보여주고 있다. 불과 몇 년 전만 해도 수입차 A/S는 고객의 만족도가 국산차 보다 높았고, 일반 소비자의 이미지도 좋았다. 이제는 만족도도 이미지도 국산에 크게 뒤지고 있다. 실질적인 A/S품질 개선과 이미지 향상이 동시에 이루어지지 않으면 수입차에게 큰 걸림돌이 될 것이다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

=====

(주)마케팅인사이트는 지난 2002년부터 2014년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔습니다. 조사 결과는 매년 9월 하순부터 보도자료로 발표되고 있습니다. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있습니다.

언론 발표 내용과 '한국 자동차 품질 리포트' 내용은 (주)마케팅인사이트가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의 자동차섹션 중 '[오토칼럼](#)'에도 상시 게재되고 있습니다. 특히 'AutoInsight'에서는 소비자들의 제품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델별로 비교하는 'One Page Report'를 볼 수 있습니다.

[조사개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2014년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 101,821명

위 조사 결과는 (주)마케팅인사이트가 2002년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2014년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr에서 보실 수 있습니다.

문의: 김영호 전문위원 T:02-6004-7646 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr