

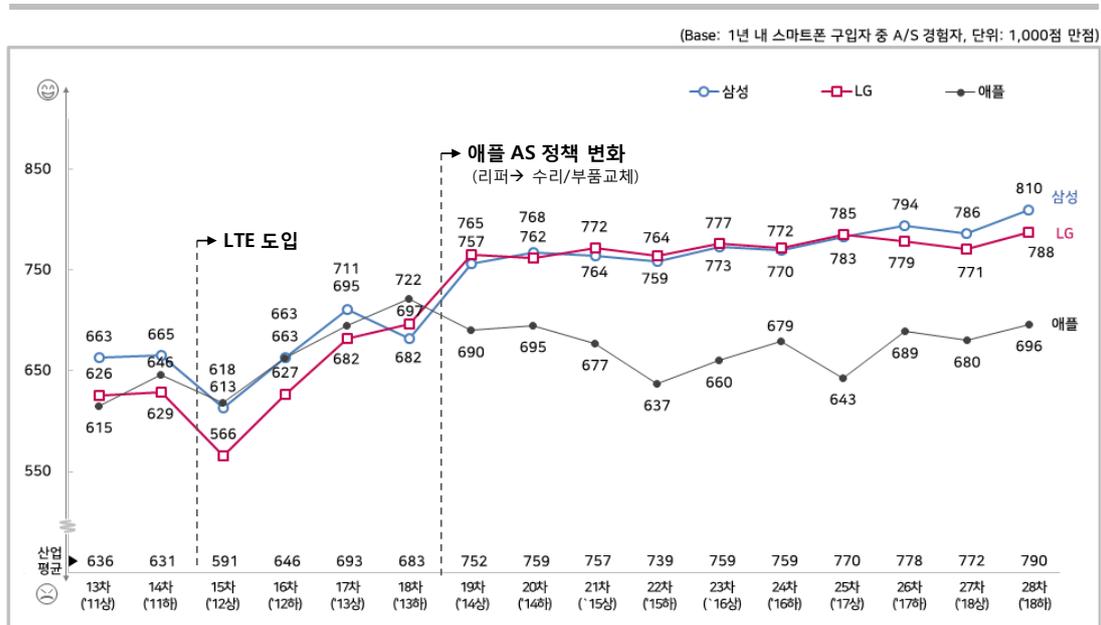
스마트폰 AS, '나는 삼성' '뛰는 LG' '기는 애플'

- 비싸고 만족도 낮아도 꿈쩍 않는 애플 AS
- 애플 AS 만족도 4분기 연속 삼성보다 100점 이상 낮아
- 삼성은 라이벌 LG 제치고 꿈의 800점대로

스마트폰 AS 만족도에서 LG와 치열한 접전을 벌이던 삼성이 꿈의 800점대를 돌파하며, 3분기 연속 LG를 앞섰다. 반면, 애플은 4분기 연속 삼성보다 100점 이상 낮은 평가를 받았다. 애플은 낮은 AS 만족도, 높은 수리 비용을 5년째 이어오고 있다.

이동통신 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트의 '제28차 이동통신 기획조사'(2018년 10월 실시)에 따르면, 스마트폰 AS 만족도에서 삼성이 처음으로 800점을 돌파하며 선두를 차지했다[그림1]. LG는 2014년 상반기 이후 7분기 동안 삼성과 치열한 선두다툼을 벌였으나, 최근 3분기 연속 뒤지고 있다. 삼성은 2018년 하반기 810점으로 LG와 차이를 벌려가고 있다.

[그림1] 스마트폰 AS 종합 만족도 (11년~18년)



Q. 서비스센터 접근성, 내부환경, 수리 절차/결과, 직원 친절성/전문성의 모든 것 종합할 때, 가장 최근에 받은 A/S에 대해 전반적으로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?
 주1) ~18차: 전반 만족도만 평가, 19~27차: 전반 만족도 전 4개 차원별 만족도 평가, 28차부터 4개 차원별 세부항목 평가 추가

For more Information

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

애플은 2013년 하반기 AS 만족도에서 삼성과 LG를 앞선 적도 있었으나, 2014년 리퍼비쉬(제품 교환) 중심에서 수리-부품교체 중심으로 AS 정책 변경 이후 단 한차례도 700점을 넘지 못했다. 삼성과 LG는 2014년 이후 단 차례도 750점 밑으로 떨어진 적 없이 양사 모두 꾸준한 상승세를 보여 그 차이가 벌어지고 있다.

애플의 낮은 만족도는 어디에서 오는가. 애플과 국내 브랜드(삼성, LG)의 AS 만족도를 세부항목별로 살펴보면, '주차시설(31%p)', '접수대기(25%p)' 및 수리 소요시간(20%p), '요청하지 않은 서비스/점검 추가 제공(24%p)' 측면에서 특히 차이가 컸다[표1]. AS 비용 측면에서도 애플은 유상수리율은 낮지만 평균 지출 비용은 22만원으로 국내 브랜드 대비 8만원 이상 높았다. 높은 비용과 낮은 만족도에도 개의치 않는 제조사와 맹목적으로 충성하는 고객이 만든 기묘한 조합이다.

[표1] 국내 Vs. 애플 AS 만족도 차이 및 AS 비용

(Base: 1년 내 스마트폰 구입자 중 해당 브랜드 AS 경험자,%)

	국내 브랜드*	애플	Gap (국내-애플)	
AS 만족도 차이 Top5	주차 시설이 편리했다*	82	51	31
	방문 후 기사에게 서비스 받기까지 오래 걸리지 않았다	87	62	25
	요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해주었다	62	38	24
	점검/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	91	71	20
	수리 비용이 예상보다 비싸지 않았다*	76	60	16
유상수리율 및 AS 비용	유상수리율**	43	33	10
	평균 AS 지출 비용**	14만원	22만원	8만원

* 국내 브랜드= 삼성+LG / 주차시설, 수리비용은 해당자만 평가

** 유상수리율: 1년 내 스마트폰 구입자 중 해당 브랜드 A/S 경험자 / 평균 AS 지출비용: 해당 브랜드 유상 AS 경험자

일반적으로 좋은 AS는 재구매를 일으키는 중요 요인이다. 반면 좋지 않은 AS는 고객을 떠나게 하는 역효과를 초래한다. 그러나 애플은 좋지 않은 AS에도 불구하고 높은 고객 충성도를 유지하고 있다. 애플은 이런 상황이 지속 가능한 것인지 점검해 볼 필요가 있고, 삼성 LG는 이러한 결점에도 불구하고 고객의 사랑을 받는 애플의 강점을 면밀히 연구할 필요가 있다.

For more Information

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

=====
 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 14년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.
 위 결과는 '18년 하반기(28차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

◆ **참고: 컨슈머인사이트 '이동통신 기획조사' 개요**

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/ 연령 고려 할당 추출
자료수집방법	이메일 조사
표본 수	회당 4만명 (16차부터) *15차까지 회당 8만명 이상
주요 정보	이동통신 이해 및 시장 Trend 파악 이동통신 서비스 및 단말기 품질 경쟁력 파악
조사 주기	년 2회 (Bi-annual)수행 상반기: 3~4월, 하반기: 9~10월 자료 수집

[누적 표본구성 현황] 총 1,907,403 명

차수	사례수	차수	사례수
28차	36,079	14차	81,344
27차	37,349	13차	85,605
26차	37,174	12차	87,426
25차	40,189	11차	88,876
24차	38,405	10차	85,935
23차	39,355	9차	74,893
22차	40,172	8차	76,469
21차	40,461	7차	92,210
20차	41,874	6차	100,615
19차	41,390	5차	100,752
18차	42,195	4차	100,901
17차	44,168	3차	100,000
16차	73,365	2차	110,455
15차	88,967	1차	100,779

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

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984

E-mail: Homepage:

For more Information

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr