

소비자 리서치 전문기관

Consumer Insight

컨슈머인사이트 보도자료

(Telecom Report 19하-02)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2020년 2월 13일(목) 배포	매 수	자료 총 4매

삼성 · LG, 스마트폰 AS 박빙 대결... 애플은 '나몰라라'

컨슈머인사이트 2019년도 하반기 이동통신 기획조사

- 삼성 · LG, 치열한 경쟁 속 작년 모두 800점대 돌파
- 애플, 700점대 초반으로 국산보다 80점 이상 뒤져
- 접수/수리 오래 걸리고 주차 불편하고 비용도 비싸

스마트폰 사후 서비스(AS) 만족도를 놓고 삼성전자와 LG전자가 치열한 경합을 벌이며 일취월장하는 반면 애플은 이에 아랑곳하지 않고 여전히 높은 비용, 낮은 만족도를 고수하고 있다.

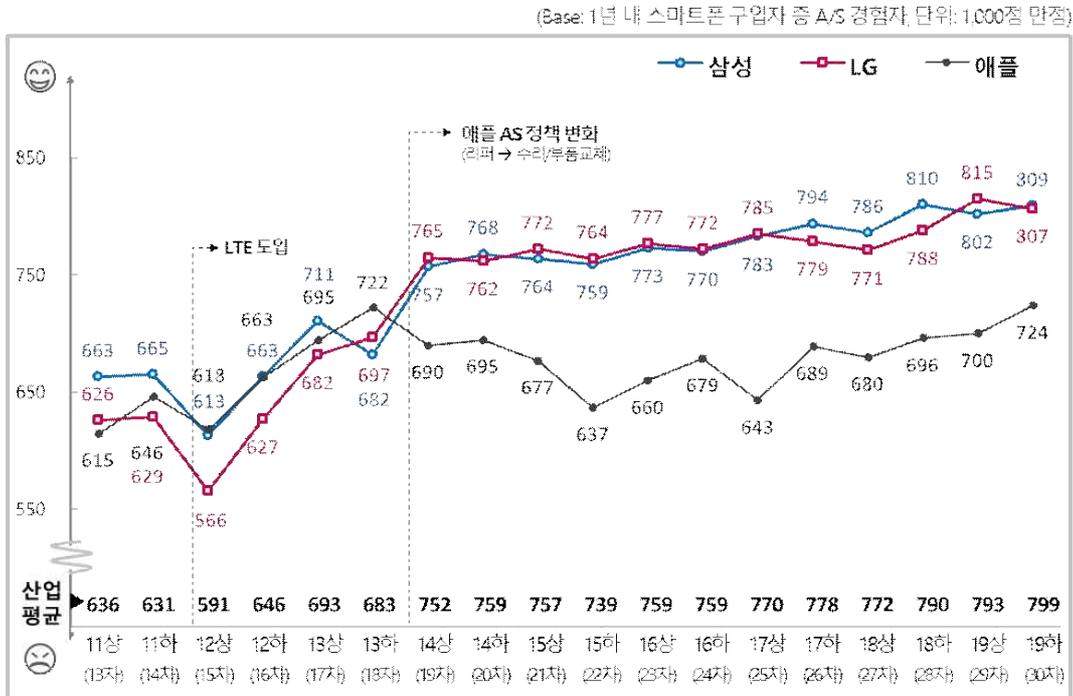
이동통신 전문 리서치기관 컨슈머인사이트의 '제30차 이동통신 기획조사'(2019년 하반기, 3만 3295명 대상)에서 최근 1년 간 스마트폰 구매자 중 AS 경험자 2473명의 만족도를 분석한 결과다.

■ 삼성-LG 앞치락뒤치락 자존심 싸움

2019년 하반기 조사에서 삼성전자가 809점을 얻어 807점의 LG전자를 근소한 차로 앞섰다. 상반기 LG의 우세를 뒤집었다. 두 회사는 2014년 이후 스마트폰 AS 만족도에서 치열한 경쟁을 해왔고, 이에 힘입어 고객만족도는 꾸준한 상승세를 유지했다[그림1]. 수년간의 앞치락뒤치락 끝에 2017년 하반기부터 삼성이 우위를 점하고 2018년 하반기 800점 고지에 처음 올랐으나, LG 역시 2019년 상반기 AS 만족도 800점을 돌파하며 이후 다시 박빙의 대결을 벌이는 모습이다.

삼성-LG 모두 800점을 넘어선 2019년 상반기 애플은 처음으로 700점에 이르고, 하반기 724점으로 최고점을 찍었다. 그러나 애플의 AS 만족도는 여전히 국내 양사 대비 80점 이상 큰 차이로 뒤지고 있다.

[그림1] 스마트폰 AS 종합 만족도 (11년~19년)



Q: 서비스 센터 접근성, 내부환경, 수리 절차/결과, 직원 친절성/전문성을 종합해 가장 최근에 받은 A/S에 대해 전반적으로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?
 주) 1~18차: 전반 만족도만 평가, 19~30차: 전반 만족도 전 4개 차원별 만족도 평가, 28차부터 4개 차원별 세부항목 평가 추가

■ 애플 아킬레스건은 누가 뭐래도 AS

애플의 AS 만족도는 2018년 상반기 이래로 상승세를 보이고 있지만 삼성과 LG에 견줄 만한 수준은 아니다. 애플과 국내 브랜드(삼성, LG)의 2019년 하반기 세부 항목별 차이를 1년전(2018년 하반기)과 비교해 보면 격차는 다소 줄었지만 크게 달라진 부분을 찾기 어려웠다[표1]. 애플은 국내 브랜드와 차이가 △주차 시설 편리성 23%p △접수 대기 시간 21%p △수리 소요시간 18%p △요청하지 않은 서비스/점검 추가 제공 17%p로 전 항목에서 열세다. 평균 AS 지출 비용은 전년 8만원 차에서 5만원 차이로 다소 줄었지만 여전히 부담스러운 격차다.

애플은 소비자 충성도가 높아 시장 내 위치가 확고한 브랜드다. 하지만 한국 내 서비스 정책이 다른 국가에 비해 차별적인 것으로 알려진 데다 절차도 번거롭고 비용도 비싸다는 고객 불만 또한 타사에 비해 확고하다. 지금 상황에서 애플의 아킬레스건은 누가 뭐래도 AS다.

[표1] 국내 Vs. 애플 AS 만족률 차이

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

		국내 브랜드 (삼성+LG)	애플	2019 하 Gap (국내-애플)	2018 하 Gap (국내-애플)
AS 만족도 차이 Top5	주차 시설이 편리했다	83	60	23	31
	방문 후 기사에게 서비스 받기까지 오래 걸리지 않았다	88	67	21	25
	점검/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	91	73	18	20
	요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해주었다	64	47	17	24
	고객 편의시설이 잘 갖춰져 있었다	93	79	14	16
유상 수리율 및 AS 비용	유상수리율**	40	34	6	10
	평균 AS 지출 비용***	14만원	19만원	5만원	8만원

*각 세부항목은 그렇다/아니다로 평가, 지적률은 그렇다에 응답한 비율임(세부항목 중 주차시설, 수리비용은 해당 항목 경험자만 평가)

**유상수리율: 1년 내 스마트폰 구입자 중 해당 브랜드 AS 경험자 Base

***평균 AS 지출비용: 해당 브랜드 유상 AS 경험자 Base

※ 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 15년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.
 위 결과는 '19년 하반기(30차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

<참고: 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자	[누적 표본구성 현황] 총 1,975,428 명			
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)	차수	사례수	차수	사례수
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출	30차	33,274	15차	88,967
자료수집방법	이메일 조사	29차	34,571	14차	81,344
표본 수	회당 4만명 (16차부터) *15차까지 회당 8만명 이상	28차	36,079	13차	85,605
주요 정보	이동통신 이해 및 시장 Trend 파악 이동통신 서비스 및 단말기 품질 경쟁력 파악	27차	37,349	12차	87,426
조사 주기	년 2회 (Bi-annual)수행 상반기: 3~4월, 하반기: 9~10월 자료 수집	26차	37,174	11차	88,876
		25차	40,189	10차	85,935
		24차	38,405	9차	74,893
		23차	39,355	8차	76,469
		22차	40,172	7차	92,210
		21차	40,461	6차	100,615
		20차	41,874	5차	100,752
		19차	41,390	4차	100,901
		18차	42,195	3차	100,000
		17차	44,168	2차	110,455
		16차	73,365	1차	100,779

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