

데이터융복합/소비자리서치 전문 연구기관
컨슈머인사이트 보도자료
(자동차 리포트 21th-11호)

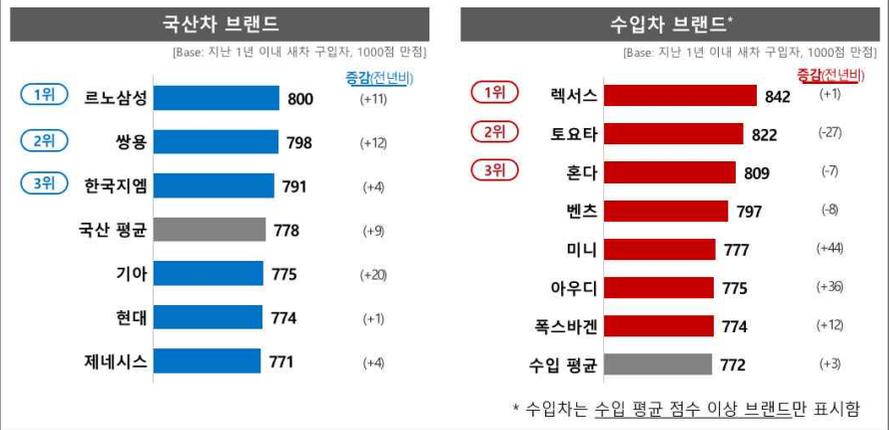
기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	choihk@consumerinsight.kr
문 의	최현기 수석부장	연 락 처	02) 6004-7614
배 포 일	2021년 10월 5일(화) 배포	매 수	자료 총 4매

자동차 서비스 만족도 '메이저 순'이 아니었다

컨슈머인사이트, 국산 vs 수입차 소비자 만족도 비교

- 판매·AS 모두 국산은 중견3사, 수입은 일본차 강세
- 국산차, 판매서비스 만족도 처음으로 수입차 앞질러
- 큰 차이로 앞서던 AS에선 수입에 2점차로 따라잡혀
- 브랜드별로는 국산 르노삼성·수입 렉서스, 판매·AS 2관왕
- 르노삼성 판매서비스 만족도는 국산 중 21년 연속 1위

[그림1] 국산차 vs 수입차 판매서비스 만족도(SSi, 2021년 기준) [단위: 점]



자동차 서비스 고객만족도에서 국산차는 중견3사, 수입차는 일본 브랜드가 강세를 보였다. 판매서비스 만족도는 국산차가 처음으로 수입차를 앞질렀으며, 사후서비스(AS) 만족도에서는 수입차가 국산을 근소한 차이로 따라붙으며 처음으로 800점(1000점 만점)대를 돌파했다.

자동차 조사 전문기관 컨슈머인사이트의 '연례 자동차 기획조사(매년 7월 10만명 대상)'에서 지난 1년 새 차 구입자와 서비스센터 이용 경험자를 대상으로 각각 판매 단계(영업소·영업직원·인도과정·판매후관리)와 AS 단계(접근·절차·환경·결과·회사)의 고객 만족도를 묻고 국산-수입차 브랜드별로 비교했다.

■ 판매서비스 만족도

판매서비스 만족도는 국산 평균 778점, 수입차 평균 772점으로 국산이 수입차를 앞섰다. 국산차는 그동안 일관된 열세였으나 지난해 동점을 이루더니 올해 처음으로 수입차를 추월했다. 흥미로운 것은 국산, 수입차 모두 '잘 팔리는 브랜드'와 만족도는 일치하지 않았다는 점이다[그림1].

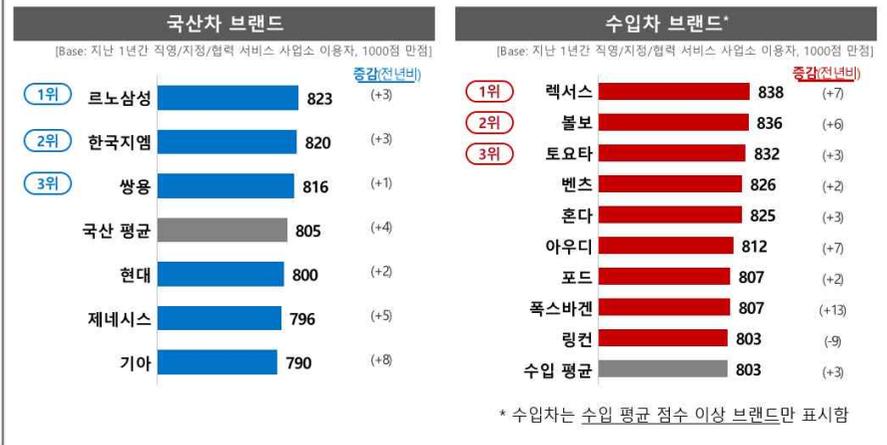
국산차는 ▲르노삼성이 800점으로 가장 높았으며 ▲쌍용(798점) ▲한국지엠(791점) 순으로 중견3사가 선두권을 차지했다. 반면 국내 시장의 3분의2를 장악하고 있는 '한 지붕 세 가족' ▲현대 ▲기아 ▲제네시스 3개 브랜드는 모두 770점대 전반으로 중견3사에 비해 20점 안팎 뒤졌다. 올해 단독브랜드로 조사에 추가된 국산 프리미엄 브랜드 제네시스는 최하위에 그쳤다. 프리미엄 브랜드 위상에 걸맞은 차별화된 판매망이 아직 미흡한 때문으로 풀이된다.

수입차 중에는 일본 브랜드가 2019년 '노재팬' 이후 국내 판매가 급감했음에도 만족도 측면에서는 여전히 상위권을 싹쓸이했다. ▲렉서스가 842점으로 단연 1위였고 ▲토요타(822점) ▲혼다(809점)가 뒤를 이었다. 국내 수입차 시장 1, 4위인 ▲벤츠(797점)와 ▲폭스바겐(774점)은 각각 4, 7위에 그쳤다. ▲미니(777점)와 ▲아우디(775점)는 작년보다 각각 44점, 36점 올라 상승률 면에서 돋보였다.

■ AS 만족도

AS 만족도는 국산 평균 805점, 수입차 평균 803점으로 처음으로 800점대에 동반 안착했다. 2016년만 해도 국산이 20점 앞섰으나 작년부터 2점차로 좁혀졌다(참조. 국산차 AS 수입차에 밀릴 판...주범은 직영센터). 국산차 AS도 꾸준히 좋아졌지만 수입차 만족도가 더 가파르게 상승한 결과다. 국산 중견3사와 일본 브랜드가 강세를 보인 것은 판매서비스 만족도와 일치했다.

[그림2] 국산차 vs 수입차 AS 만족도(CSI, 2021년 기준) [단위: 점]



국산차는 ▲르노삼성이 823점으로 1위였으며 ▲ 한국지엠(820점) ▲쌍용(816점) 순이었다. ▲현대(800점) ▲제네시스(797점) ▲기아(790점)는 모두 평균점수 이하에 머물렀다[그림2].

수입차는 ▲렉서스가 838점으로 1위를 차지했고 ▲볼보(836점)는 근소한 차이로 작년에 이어 2위를 유지했다. 볼보는 2016년 수입차 내 6위에서 해마다 괄목할 만한 상승세를 보이고 있다. 그 뒤로 ▲토요타(832점) ▲벤츠(826점) ▲혼다(825점)가 5위권을 형성했는데 일본차 3개 브랜드가 포진하며 강세를 보였다.

국산이 수입차 평균을 앞서고 있지만 최상위권에서는 수입 브랜드가 국산을 압도하고 있다는 점은 주목할 만하다. 수입차 판매서비스 3위, AS 5위인 혼다가 국산 1위인 르노삼성보다 각각 9점, 2점 앞설 정도다. 주요 브랜드에서는 수입차가 국산 만족도를 훨씬 앞서간다고 볼 수 있다.

전통적으로 서비스에 강한 브랜드가 큰 변화 없이 우세를 유지하고 있다는 특징도 있다. 올해 국산차는 르노삼성, 수입차는 렉서스가 판매·AS 모두 1위다. 르노삼성은 판매서비스에서 21년 연속, AS에서는 6년 연속 국산차 1위 자리를 유지하고 있다. 종갓집 토요타와 치열한 1위 경쟁을 벌여온 렉서스는 올해 처음 판매서비스 1위에 올랐지만 AS는 2019년부터 3년째 1위다.

오랫동안 판매 서비스에서는 수입차가 앞섰으나 AS에서는 국산이 우위를 유지했으며 이는 수입차에 유일한 약점으로 작용해 왔다. 그러나 수입차 AS는 브랜드 간 격차가 매우 커 국산보다 월등한 상위권이 하위권의 영향으로 낮은 평가

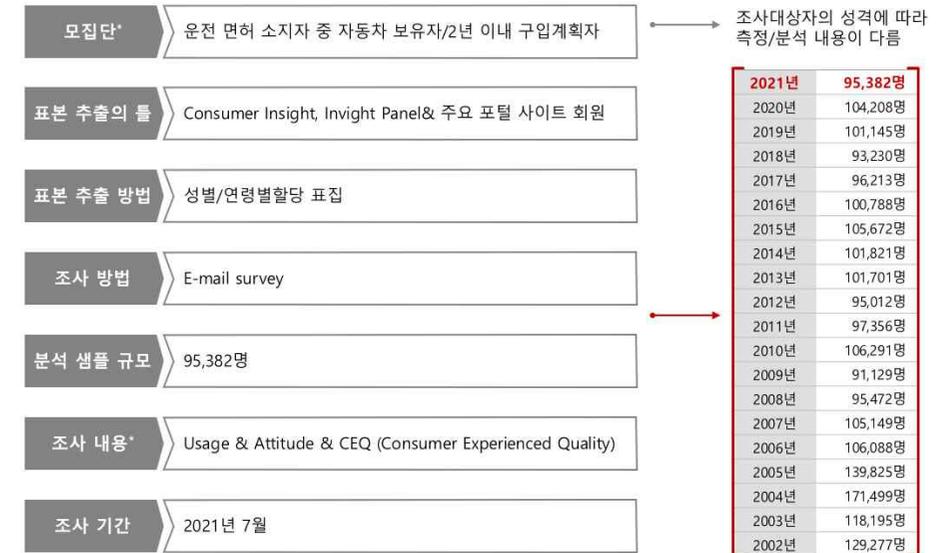
를 받아 왔다. 직영 AS만을 비교한다면 수입이 국산을 크게 앞서가고 있다는 점은 국내 자동차 업계가 눈여겨보아야 할 대목이다.

컨슈머인사이트는 비대면조사에 효율적인 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 최근에는 다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다.

이 조사결과는 자동차전문 리서치회사 컨슈머인사이트가 2001년 시작한 표본규모 10만의 초대형 '연례 자동차 기획조사'의 제21차 조사(2021년 7월 실시)로부터 나온 것입니다.

◆ 참고 : 「컨슈머인사이트」 '연례 자동차 기획조사' 개요

「컨슈머인사이트」는 2001년부터 매년 7월 10만명의 자동차 소비자를 대상으로 자동차 연례기획조사(Annual Automobile Syndicated Study)를 아래와 같은 설계로 수행해 오고 있음.



Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외의 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

최현기 컨슈머인사이트 수석부장 choihk@consumerinsight.kr 02)6004-7614