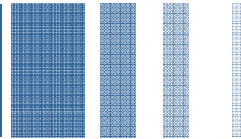


품질 경쟁의 새로운 전개 - A/S

November 26. 2010

Jin-Kwon Kim
President, Marketing Insight
Tel. 02. 6004. 7621
E-mail : jackkim@mktinsight.co.kr
<http://www.mktinsight.co.kr>

Table of Contents



- I. MI 품질지표**
- II. MI CSI Overview**
- III. 국산제조사 CSI 분석**
- IV. 수입차 CSI 분석**
- V. Conclusion**

1. MI 품질지표의 구성

연례 자동차 기획조사

제품 품질

초기 품질
(TGW-i)

내구 품질
(TGW-d)

상품성
(TGR)

디자인
(Design)

서비스 품질

영업 만족
(SSI)

A/S 만족
(CSI)

Customer Service Index

종합 만족

품질 스트레스
(QSI)

종합 체감만족
(OSAT)



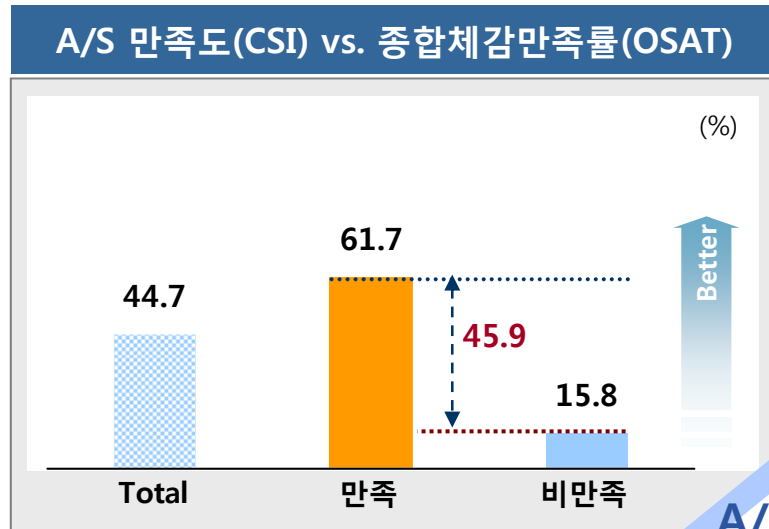
2. 주요 품질지표의 추이

- 2004년까지는 RSM이 전 부문에서 1위를 차지함
- 2005년 현대가 초기품질 부문에서 처음으로 1위를 차지하며 부분적 변화가 생김
- 2010년 초기품질과 내구품질 부문에서 현대가 1위에 올라서며 제품품질 부문에서 현대의 우세가 가시화됨
- '10년의 또 다른 특기사항은 A/S 만족도에서 GMDAT와 SYM의 부상으로 RSM의 입지가 흔들림

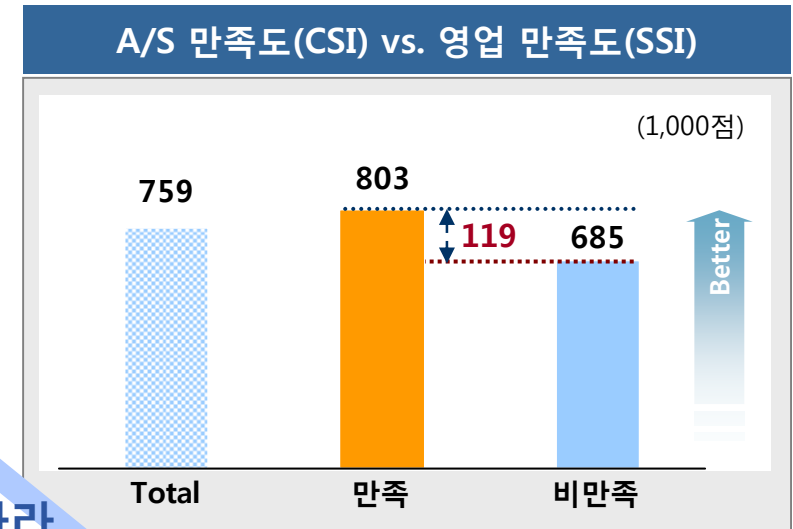
📌 주요 품질 지표 1위 제조사 현황

Year (wave)	2004 (4th)	2005 (5th)	2006 (6th)	2007 (7th)	2008 (8th)	2009 (9th)	2010 (10th)	2011 (11th)
초기품질							 	?
내구품질								?
영업 만족도								?
A/S 만족도								?

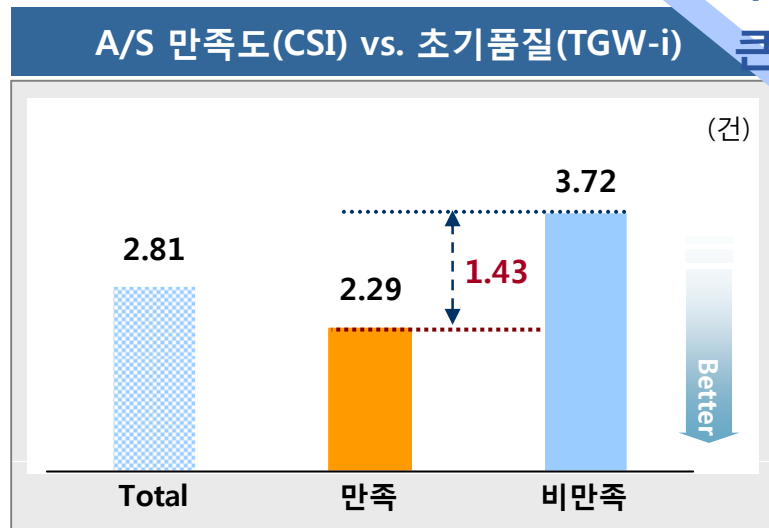
3. CSI의 중요성



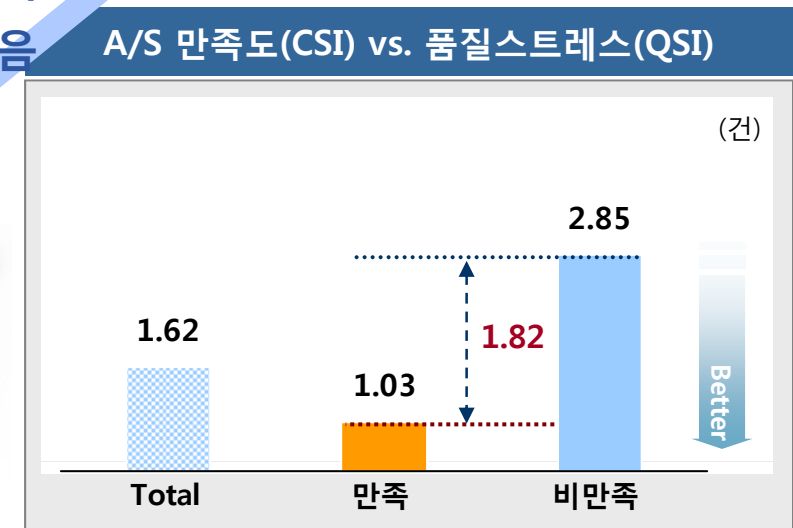
* CSI & OSAT 동시 응답자 기준임



* CSI & SSI 동시 응답자 기준임



* CSI & TGW-i 동시 응답자 기준임

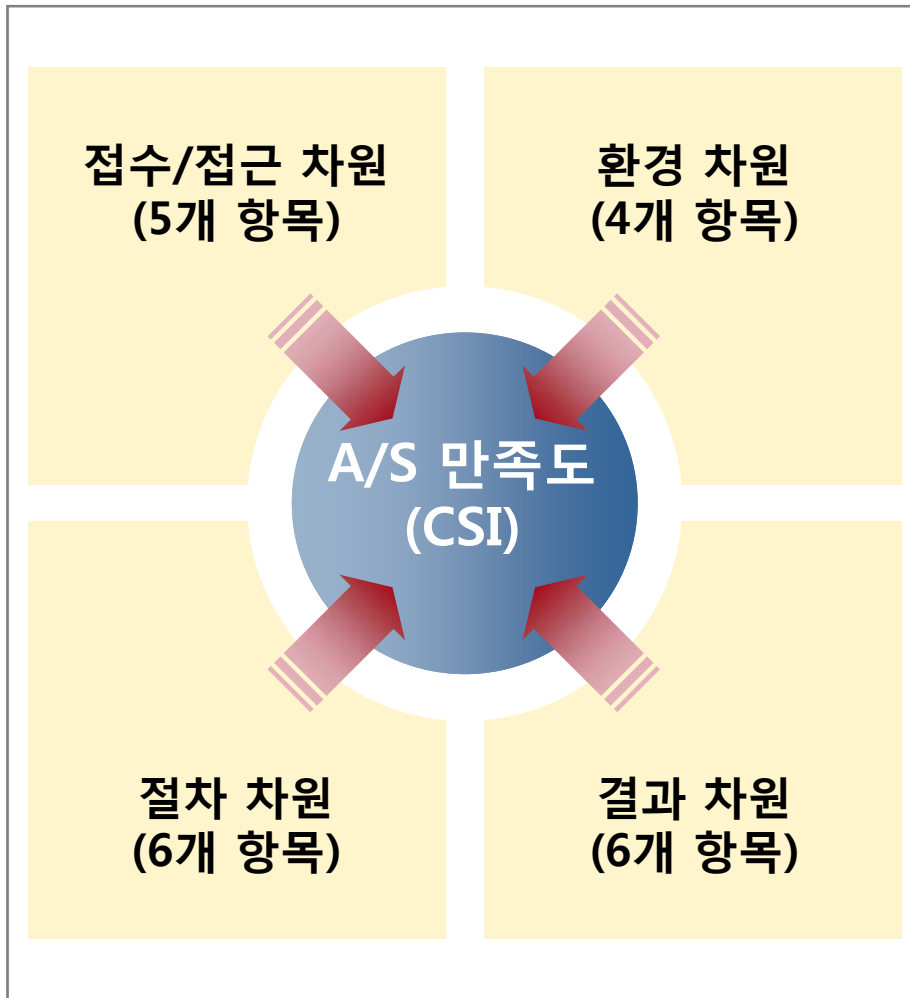


* CSI & QSI 동시 응답자 기준임

A/S의 만족 여부에 따라
주요 품질 지표 점수에
큰 차이를 보이고 있음

1. MI CSI 측정 방식

측정 도구의 구성



측정 도구의 형식



접수/접근 차원 설문

- | | 그렇다 | 아니다 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) 예약직원이 친절했다[예약해 본 분만] | ☐ | ☐ |
| 2) 내가 가장 편한 시간으로 예약할 수 있었다[예약해 본 분만] | ☐ | ☐ |
| : | : | : |



환경 차원 설문

- | | 그렇다 | 아니다 |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) 공장 내부가 전반적으로 깨끗하게 정돈되어 있었다 | ☐ | ☐ |
| 2) 편안하게 기다릴 수 있는 고객 대기실 등이 있었다 | ☐ | ☐ |
| : | : | : |



절차 차원 설문

- | | 그렇다 | 아니다 |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) 점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다 | ☐ | ☐ |
| 2) 대략적인 소요시간에 대해 미리 알려주었다 | ☐ | ☐ |
| : | : | : |



결과 차원 설문

- | | 그렇다 | 아니다 |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) 문제점이나 증상에 대해 상담을 잘해주었다 | ☐ | ☐ |
| 2) 예정된 점검/수리 모든 것이 예상했던 대로 잘되었다 | ☐ | ☐ |
| : | : | : |

2. MI CSI 평가 Network 구성

MI CSI Network 구분

직영 정비사업소



정의

자동차 제조사에서 직접 운영하는 대형 서비스센터로 각 제조사별로 전국 30여개 정도 있음
(수입차: 법인이나 딜러가 소유 혹은 지정한 공식 서비스센터)



지정 정비공장

정의

각 제조사가 자기 회사 차량에 대해 무상보증 수리를 대행하도록 지정한 대형 정비업체로 제조사를 구분하지 않고 정비

협력 정비업체



정의

각 제조사와 제휴를 맺은 경정비 업체로 해당 제조사 차량 위주로 정비(무상보증수리 포함)

각 제조사 Network 구분 ('10. 6. 현재)



직영서비스센터 총 23개



서비스센터 총 20개



직영사업소, 협력사업소, 법인사업소 총 29개



직영정비사업소 총 24개



직영서비스센터, 법인사업소 총 43개



블루핸즈



오토큐



바로정비



지정정비코너



서비스프라자

3. '10년 MI CSI 조사 개요

1) 조사 대상자 특성

■ 2009년 7월 ~ 2010년 7월 사이 서비스 네트워크 방문 경험자 (1년 이내 서비스 경험자)

2) 응답자 구성

	Total		국내 제조사										Import	
			HMC		KMC		GMDAT		RSM		SYM			
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
전체	42,165	(100.0)	15,887	(100.0)	10,225	(100.0)	7,040	(100.0)	4,350	(100.0)	3,015	(100.0)	1,648	(100.0)
직영	14,787	(35.1)	4,243	(26.7)	2,599	(25.4)	3,280	(46.6)	1,586	(36.5)	1,695	(56.2)	1,385	(84.0)
지정	12,822	(30.4)	4,957	(31.2)	3,332	(32.6)	2,165	(30.8)	1,500	(34.5)	695	(23.1)	172	(10.4)
협력	14,556	(34.5)	6,686	(42.1)	4,294	(42.0)	1,595	(22.7)	1,264	(29.1)	624	(20.7)	92	(5.6)

3) 조사 기간

■ 2010년 7월



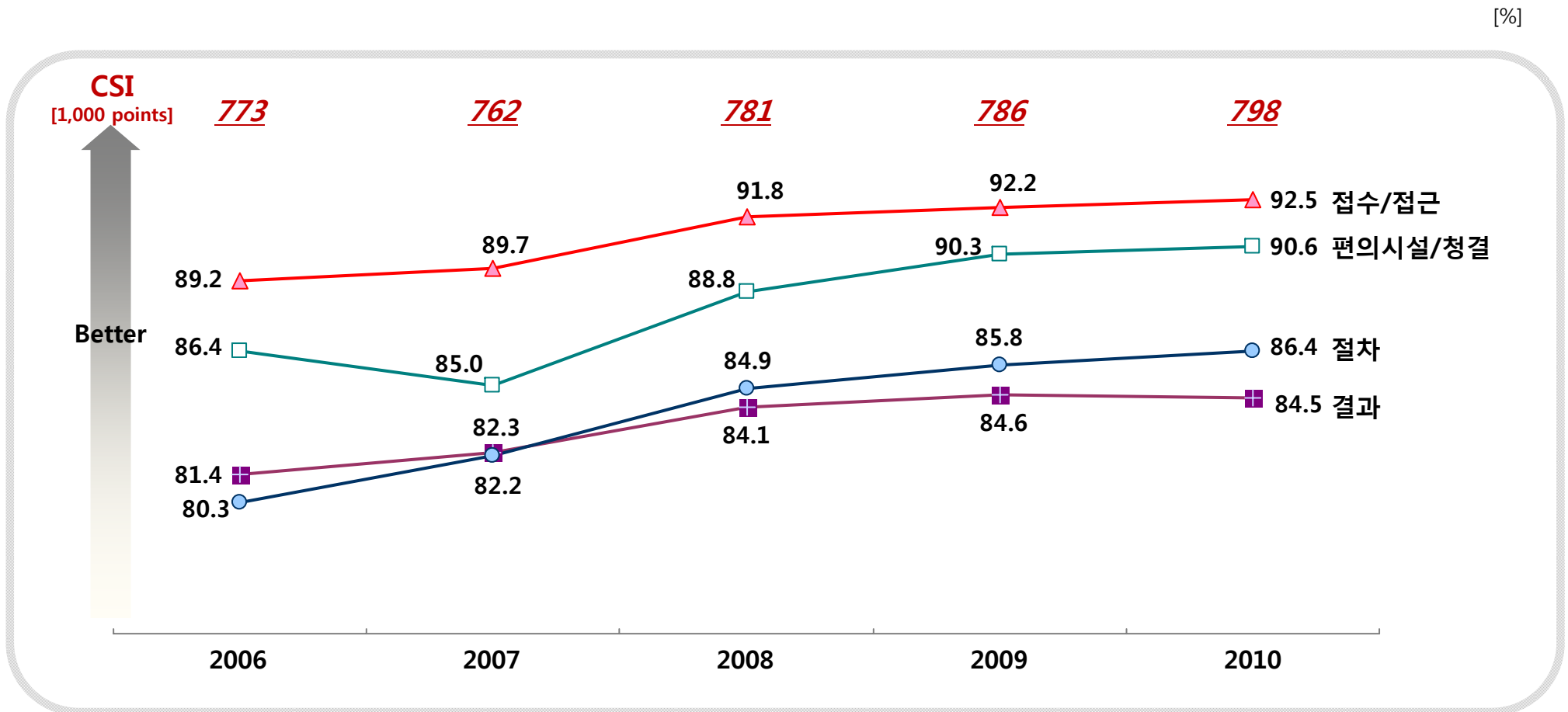
4) 조사 방법

■ E-mail Survey



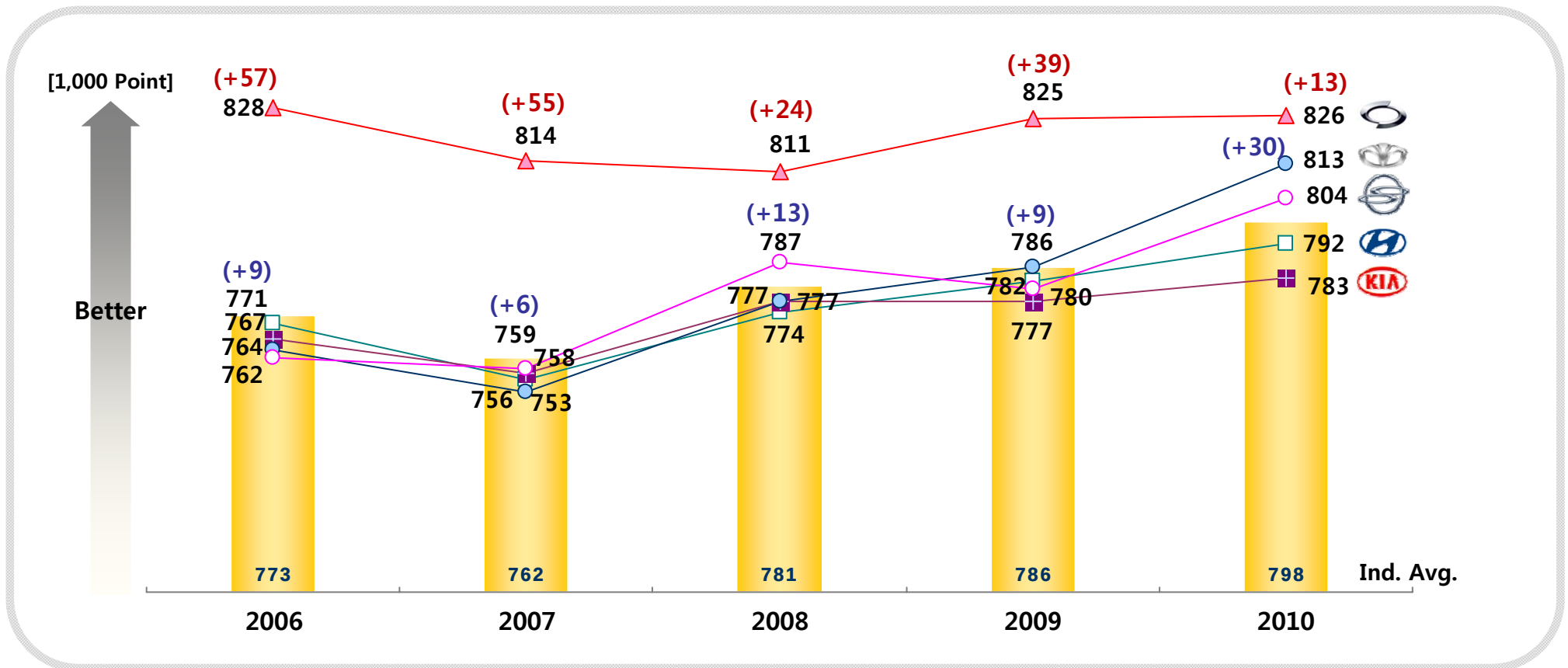
4. CSI 산업평균 추이

- ❑ '10년 CSI 산업평균은 798점으로 '02년 첫 측정 이후 가장 높은 수준임. '06년 대비 25점 상승함
- ❑ 차원별로 보면, '접수/접근'의 만족률이 가장 높고, 그 다음 '편의시설/청결', '절차', '결과' 순임
- ❑ 최근 5년 사이 '절차' 차원의 만족률이 가장 큰 상승폭(+6.1%p)을 보임



1. 국산제조사별 CSI 추이

- RSM이 9년 연속 1위를 달성했으나, 2위와의 격차는 '06년 최대 57점에서 13점 차이로 크게 줄어듦
- '10년 GMDAT와 SYM이 처음으로 800점을 넘어서며 동반 상승함
- 지난 8년간 유지되어 오던 '1강-4약' 구도가 올해 처음으로 균열이 생김
(1-2위간의 Gap이 2-5위간의 gap 보다 항상 컸으나, 올해 역전됨)



2. 국산제조사 직영사업소 CSI Top 10 추이

- RSM 사업소가 '09년까지는 '06년과 '09년 Top 10을 모두 차지하는 등 전반적인 우세에 있음
- '10년의 경우 Top 5에 GMDAT와 SYM이 각각 2개, RSM 1개가 포함되어 사업소 단위의 치열한 순위 경쟁이 시작됨

Rank	2006	2007	2008	2009	2010
1	RSM 안양	RSM 인천	SYM 서대구	RSM 광주	GMDAT 광주 ✓
2	RSM 인천	RSM 해운대	RSM 대전	RSM 인천	SYM 광주 ✓
3	RSM 일산	SYM 부평	RSM 안산	RSM 대전	RSM 도봉
4	RSM 강남대로	RSM 대구	RSM 광주	RSM 창원	SYM 분당
5	RSM 양평	RSM 동래	SYM 분당	RSM 수원	GMDAT 동서울
6	RSM 대전	RSM 창원	RSM 수원	RSM 동래	GMDAT 포항
7	RSM 수원	RSM 대전	SYM 부평	RSM 일산	RSM 광주 ✓
8	RSM 잠실	RSM 수원	RSM 일산	RSM 도봉	RSM 성수
9	RSM 도봉	RSM 서대전	RSM 동래	RSM 성수	GMDAT 동인천
10	RSM 동래	RSM 양평	GMDAT 동인천	RSM 양평	RSM 서초

3. 치열한 A/S 전쟁: '10년 광주

- 광주 지역 GMDAT(전국 1위), SYM(전국 2위), RSM(전국 7위) 3개사 직영사업소가 25점 내외에서 치열한 경쟁을 벌이고 있음
- 3개사 직영사업소는 각 차원별로 경쟁사 대비 차별화된 경쟁력을 갖추고 있음

GMDAT : '접수/접근' & '절차'

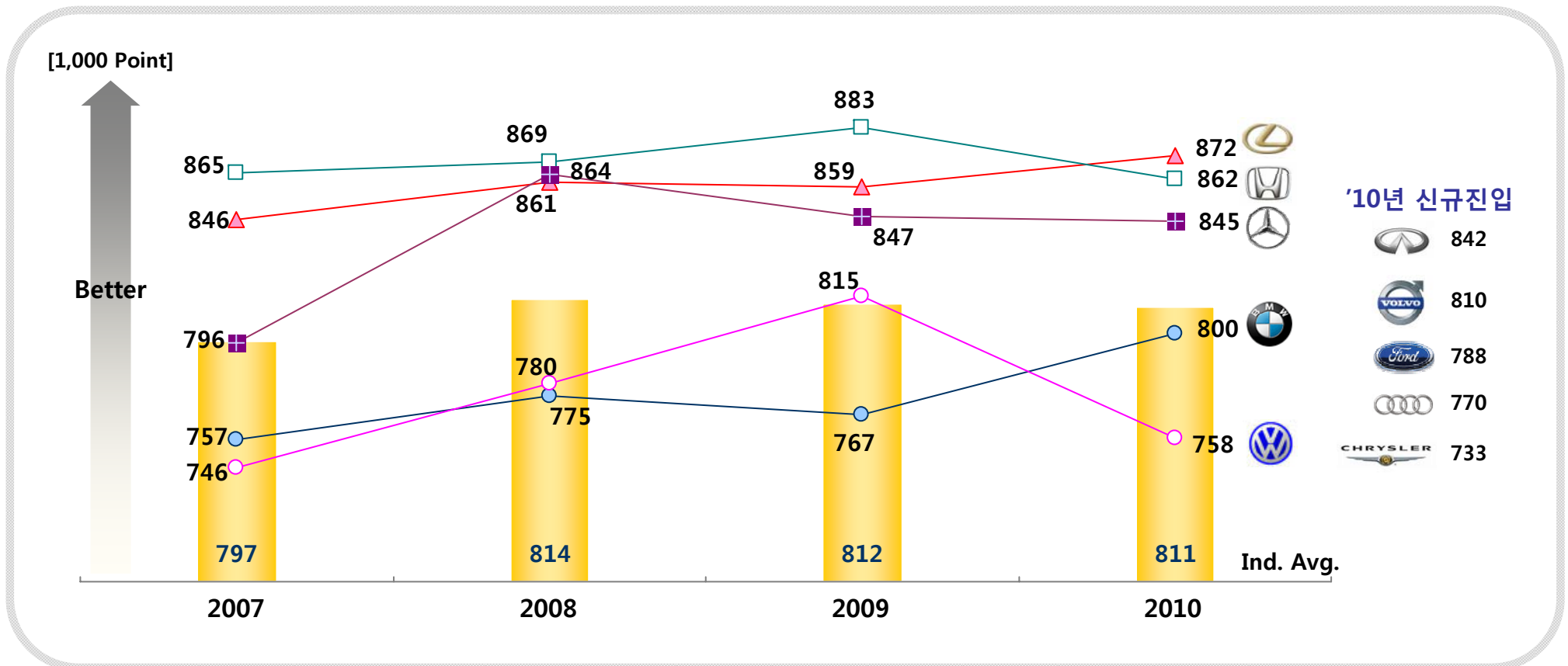
SYM : '결과' & '편의시설/청결'

RSM : '절차' & '편의시설/청결'

GMDAT 광주(866점) 우세 항목	SYM 광주(865점) 우세 항목	RSM 광주(841점) 우세 항목
■ [접수/접근] 예약직원이 친절했다 ■ [접수/접근] 내가 가장 편한 시간으로 예약할 수 있었다 ■ [접수/접근] 접수과정과 절차를 쉽게 알 수 있었다 ■ [접수/접근] 접수직원이 친절하게 응대해주었다 ■ [절차] 점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다 ■ [절차] 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다 ■ [절차] 접수에서부터 수리완료 때까지 예상보다 시간이 많이 걸리지 않았다 ■ [결과] 예정된 점검/수리 모든 것이 예상했던 대로 잘 되었다 ■ [결과] 부품가격 및 공임 등 정비비용이 예상보다 비싸지 않았다	■ [편의시설/청결] TV/인터넷/신문/잡지 등 볼거리가 잘 갖추어져 있었다 ■ [편의시설/청결] 생수/화장실 등의 편의시설이 잘 갖추어져 있었다 ■ [결과] 문제점이나 증상에 대해 상담을 잘 해주었다 ■ [결과] 정비/수리내용과 결과에 대해 충분히 설명해주었다 ■ [결과] 정비/수리 후 깨끗하게 끝마무리를 해주었다 ■ [결과] 정비/수리 후 동일한 고장이 발생하지 않았다	■ [접수/접근] 정비소 위치를 쉽게 찾을 수 있었다 ■ [편의시설/청결] 공장내부가 전반적으로 깨끗하게 정돈되어 있었다 ■ [편의시설/청결] 편안하게 기다릴 수 있는 고객대기실이 등이 있었다 ■ [절차] 대략적인 소요시간에 대해 미리 알려 주었다 ■ [절차] 대략적인 소요비용에 대해 미리 알려 주었다 ■ [절차] 약속한 시간 또는 그 전에 완료되었다

1. 수입차 공식센터 CSI 추이

- '10년 수입차 공식 서비스센터의 산업평균은 811점으로 '08년 이후 810점대를 유지하고 있음
- Lexus가 872점으로 '07-'09년 3년 연속 1위였던 Honda를 제치고 처음으로 1위로 올라섬
- Lexus, Honda, Benz의 상위권 경쟁에 Infiniti가 새롭게 뛰어든 양상이며, BMW가 처음으로 800점대로 올라서며 추격의 발판을 마련함
- Volkswagen은 전년도 대비 대폭 하락함. 이는 급격한 판매량 증가를 서비스가 따라가지 못하고 있기 때문으로 보임



* 60사례 이상 Maker만 제시

2. '10년 수입차 Top3 비교

■ Lexus, Honda, Benz는 '08년 이후 치열한 선두권 경쟁을 벌이고 있음

■ 3개사는 각 차원별로 경쟁사 대비 차별화된 경쟁력을 갖추고 있음

Lexus : '편의시설/청결' & '결과'

Honda : '절차' & '결과'

Benz : '편의시설/청결'

Lexus(872점) 우세 항목	Honda(862점) 우세 항목	Benz(845점) 우세 항목
■ [접수/접근] 예약직원이 친절했다 ■ [접수/접근] 내가 가장 편한 시간으로 예약할 수 있었다 ■ [편의시설/청결] 공장내부가 전반적으로 깨끗하게 정돈되어 있었다 ■ [편의시설/청결] 편안하게 기다릴 수 있는 고객대기실이 등이 있었다 ■ [편의시설/청결] TV/인터넷/신문/잡지 등 볼거리가 잘 갖추어져 있었다 ■ [절차] 대략적인 소요시간에 대해 미리 알려 주었다 ■ [결과] 예정된 점검/수리 모든 것이 예상했던 대로 잘 되었다 ■ [결과] 정비/수리 후 깨끗하게 끝마무리를 해주었다 ■ [결과] 정비/수리 후 동일한 고장이 발생하지 않았다	■ [접수/접근] 접수과정과 절차를 쉽게 알 수 있었다 ■ [접수/접근] 접수직원이 친절하게 응대해주었다 ■ [절차] 점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다 ■ [절차] 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다 ■ [절차] 약속한 시간 또는 그 전에 완료되었다 ■ [절차] 접수에서부터 수리완료 때까지 예상보다 시간이 많이 걸리지 않았다 ■ [결과] 문제점이나 증상에 대해 상담을 잘 해주었다 ■ [결과] 정비/수리내용과 결과에 대해 충분히 설명해주었다 ■ [결과] 부품가격 및 공임 등 정비비용이 예상보다 비싸지 않았다	■ [접수/접근] 정비소 위치를 쉽게 찾을 수 있었다 ■ [편의시설/청결] 편안하게 기다릴 수 있는 고객대기실이 등이 있었다 ■ [편의시설/청결] 생수/화장실 등의 편의시설이 잘 갖추어져 있었다 ■ [절차] 대략적인 소요비용에 대해 미리 알려 주었다

3. '10년 수입차 공식센터 vs. 국산제조사 직영사업소

	국내제조사 직영사업소 대비 우세 항목	국내제조사 직영사업소 대비 열세 항목
접수/접근 (99)	■ 예약직원이 친절했다(102) ■ 접수직원이 친절하게 응대해주었다(102)	■ 내가 가장 편한 시간으로 예약할 수 있었다(92)
편의시설 /청결 (104)	■ 공장 내부가 전반적으로 깨끗하게 정돈되어 있었다(103) ■ 편안하게 기다릴 수 있는 고객대기실이 있었다(103) ■ TV/인터넷/신문/잡지 등 볼거리가 잘 갖추어져 있었다(106) ■ 생수/화장실 등의 편의시설이 잘 갖추어져 있었다(104)	■ 열세 항목 없음
절차 (99)	■ 대략적인 소요시간에 대해 미리 알려주었다(103) ■ 대략적인 수리비용에 대해 미리 알려주었다(102)	■ 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다(96) ■ 접수에서부터 수리완료 때까지 예상보다 시간이 많이 걸리지 않았다(96) ■ 점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다(97)
결과 (101)	■ 정비/수리 내용과 결과에 대해 충분히 설명해주었다(103) ■ 문제점이나 증상에 대해 상담을 잘해주었다(102) ■ 예정된 점검/수리 모든 것이 예상대로 잘 되었다(102) ■ 정비/수리 후 깨끗하게 끝마무리를 해주었다(102)	■ 부품가격 및 공임 등 정비비용이 예상보다 비싸지 않았다(53)

* 괄호 안에 제시된 수치는 C.I임(C.I : Competitiveness Index, 100이상이면 우세, 100이하면 열세)

1 CSI 산업평균 800점 시대의 도래

- 지난 8년 간('02-'09년) 800점 이상의 만족도 점수는 RSM이 유일
- '10년 GMDAT(813점)와 SYM(804점) 최초 800점+ 달성, HMC(792점)는 800점에 근접
- 국산제조사와 수입차 간의 경쟁 구도 성립

2 국내제조사 1강 - 4약 구도 균열

- RSM 9년 연속 CSI 1위 달성, but GMDAT와 SYM의 거센 추격(각각 13점, 22점차 접근)
- 3강(RSM, GMDAT, SYM) - 2중(HMC, KMC) 체제로의 상향 평준화

3 치열한 Benchmarking - 지역내 직영사업소간 무한 경쟁

- 같은 지역내 각 제조사 직영사업소간 Benchmarking을 통한 경쟁 본격화
- 광주 지역 3개사(GMDAT, SYM, RSM) 직영사업소 전국 1위 사업소 쟁탈전

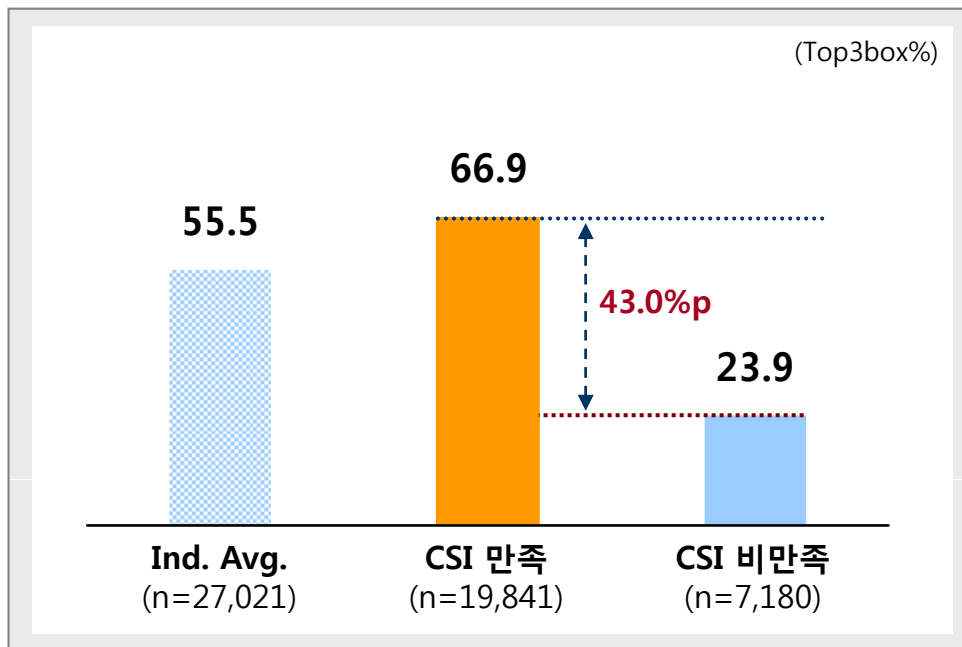
4 수입차 M/S 증가에 따른 본격적인 A/S 경쟁 돌입

- 일본 브랜드 선두 다툼, Honda 4년 연속 1위 실패, Lexus 최초 1위 달성, Infiniti 4위로 신규 진입
- 독일 브랜드 Benz 주춤, BMW 도약, Audi & Volkswagen 부진
- 수입 브랜드, 판매량 증가에 따른 서비스 품질 제고 노력 본격화

2. CSI vs. Loyalty

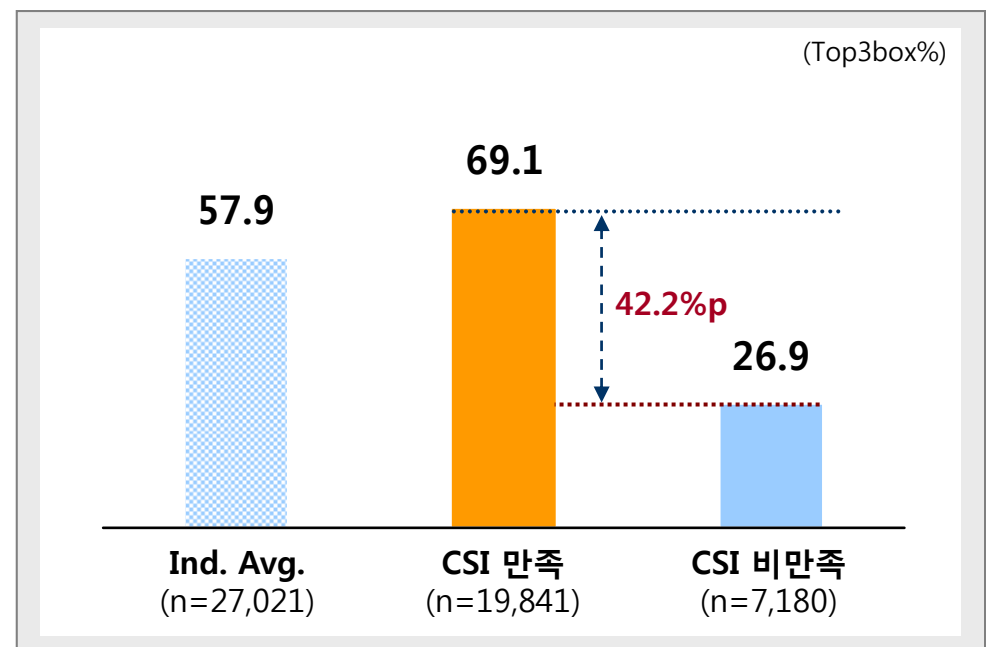
“A/S 만족도는 고객 Loyalty에 큰 영향을 미치고 있음”

CSI vs. 제조사 추천의향



Q. 그 회사의 차를 주변에서 구입하겠다고 하면 어떻게 하시겠습니까?
추천의향이 '전혀 없다'면 1점, '매우 높다'는 10점을 기준으로 선택해주시요.

CSI vs. 제조사 재구입의향



Q. 그 회사의 차를 다시 구입할 의향이 있으신지요?
재구입의향이 '전혀 없다'면 1점, '매우 높다'는 10점을 기준으로 선택해주시요.

Thank you



Marketing **Insight**

<http://www.mktinsight.co.kr>

☎ 02-6004-7600