

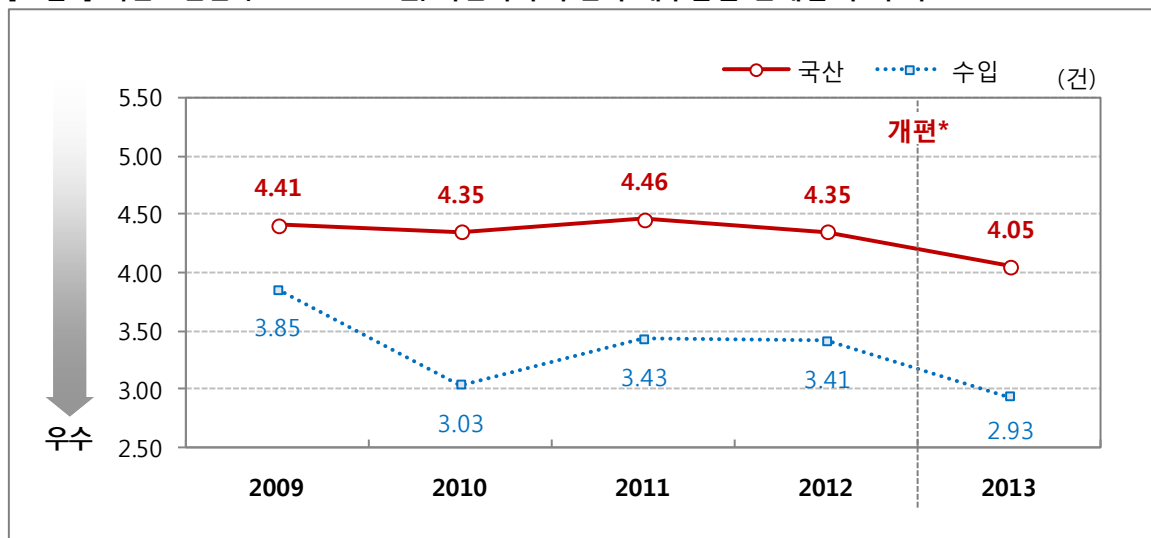
국산차 내구품질, 수입차에 크게 뒤져

- 국산은 '엔진'과 '소음/잡소리'에서 열세
- 전체 1위는 BMW, 국산 1위는 현대

새 차 구입 후 평균 3년이 경과한 차의 문제점 수를 세는 내구품질에서 수입차가 국산차를 크게 앞섰다. 지난 4년간 수입차의 평균 내구품질 문제점 수는 국산차 평균은 물론 국산 1위 브랜드 보다도 적었으며, 금년에도 그 우세가 이어졌다. 국산차 중에서는 현대가 3년만에 1위 자리로 복귀했으며, 수입 브랜드 3개를 포함한 비교에서는 BMW가 탁월한 성적으로 1위를 차지했다.

내구품질은 새차 구입 후 3년이 지난 소비자가 보유기간 동안 사용하면서 경험한 품질상의 문제점 수(TGW-d: Things Gone Wrong-durability)를 1대당 평균 건수(또는 100대 당 평균인 PPH ; Problems Per Hundred)로 산출하며, 수치가 작을수록 좋은 것이다. 자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 새 차를 구입한 지 3년이 지난 소비자(2010년도 구입) 7,442명을 대상으로 실시한 내구품질 조사에서 수입차의 평균 문제점 수는 2.93건으로 국산차(4.05건) 보다 1.12건(112PPH) 적었다[그림1].

[그림1] 지난 5년간 (2009~2013년) 국산차와 수입차 내구품질 문제점 수 추이



* 자동차와 소비자의 변화를 반영하는 방향으로 개편이 이루어짐

수입차와 국산차의 내구품질 격차에 다소 변화가 있지만, 수입차는 매년 평균 1건(100PPH) 이상 적은 문제점 수를 보여왔다. 동일한 측정척도를 사용하는 초기품질에서 국산차가 사상

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

처음으로 수입차를 앞선 것(참고: '초기품질, 처음으로 국산차가 수입차 앞서')과는 대조적인 결과이다. 예년과 마찬가지로 수입차 평균은 국산차 평균을 크게 앞섰을 뿐 아니라, 국산차 1위(현대 3.72건)와도 적지 않은 차이를 보였다.

국산차와 수입차 간의 내구품질 차이가 어디에서 비롯된 것인지를 알아보기 위해 문제점 수를 13개 부문별로 비교했다[표1]. 13개 부문별 결과를 보면 국산차와 수입차 공히 가장 문제가 많은 것은 '소음/잡소리'(각각 71PPH, 52PPH) 부문이었다. 국산차는 그 다음으로 '엔진'(47PPH)과 '온도조절/환기장치'(41PPH) 부문이 많았으나 수입차는 'AV시스템'(45PPH)과 '전기장치/액세서리'(29PPH) 부문이 많았다.

[표1] 국산차와 수입차 부문별 문제점 수

(건, PPH)

		품질 문제점 수			전년(2012년) 대비 증감***	
		국산차	수입차	차이 (국산-수입)	국산차 '13-'12	수입차 '13-'12
내구품질문제점수[건*]		4.05	2.93	1.12	-0.30	-0.48
부문 [PPH**]	엔진	47 √	25	+22 ▲	-10 ▽	-19 ▽
	브레이크	27	22	+5 ▲	-2	-5 ▽
	핸들/조향장치	33	19	+14 ▲	-5 ▽	-4
	변속기	17	9	+8 ▲	-3	-4
	전기장치/액세서리	39	29 √	+10 ▲	+4	-7 ▽
	AV 시스템	33	45 √	-12 ▽	0	+13 ▲
	소음/잡소리	71 √	52 √	+19 ▲	-5 ▽	-10 ▽
	온도조절/환기장치	41 √	26	+15 ▲	+1	0
	시트/안전벨트	22	8	+14 ▲	+2	-1
	내장/인테리어	24	15	+9 ▲	-4	-3
	차체/도장/몰딩/누수	21	10	+11 ▲	-4	-7 ▽
	배터리	11	10	+1	0	+1
	타이어	18	23	-5 ▽	-3	-3
(사례수, 명)		(6,986)	(456)	-	-	-

* 1대당 문제점 수 - 적을수록 좋은 것임

** PPH(Problems Per Hundred): 100대당 문제점 수

*** 증감: 전년대비 문제점 수의 증가(+)/감소(-)

√: 문제점 수가 많은 부문

▲/▽: 문제점이 5PPH이상 많음(▲)/적음(▽)

국산차는 거의 전 부문에서 수입차 보다 문제점이 많았으며, 특히 많은 부문은 '엔진(+22PPH)', '소음/잡소리'(19PPH), '온도조절/환기장치'(15PPH)의 순이었다. 반면 'AV시스템'(-12PPH)과 '타이어'(-5PPH)에서는 수입차 보다 적었다. 'AV시스템'을 제외한 거의 전 부문에서 국산차의 내구성이 수입차에 뒤짐을 알 수 있다.

금년 결과를 작년과 비교하면 국산과 수입 모두 대부분의 부문에서 문제점 수가 감소했다. 가장 큰 예외는 '엔진' 부문에서 국산과 수입 모두 크게 감소(각각 -10PPH, -19PPH)한 점과

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

‘AV시스템’ 부문에서 수입차가 13PPH 증가한 점이다. 이는 고장이나 결함 보다 사용편의성을 강조하는 측정도구 개편의 효과 때문이다. 초기품질에서 수입차는 질문지 개편(참고1)에 따른 불이익이 있었으나 내구품질에서는 불이익과 함께 이익도 있었다. ‘AV시스템’의 문제점 수는 크게 증가(+13PPH)했으나, ‘엔진’에서는 크게 감소(-19PPH)했기 때문이다.

브랜드간 비교에서는 BMW가 2.59건으로 1위를 차지 했으며, 그 다음은 Mercedes-Benz(2.83건), Volkswagen(3.31건), 현대(3.72건), 르노삼성(3.81건)의 순으로 상위권에 올랐다 [표2]. 산업평균 이하이거나 사례수가 60에 미치지 못하는 브랜드는 제시하지 않았다.

[표2] 내구품질 문제점 적은 브랜드 Top5 (건)

Top5		내구품질문제점수[건]
1	BMW	2.59
2	Mercedes-Benz	2.83
3	Volkswagen	3.31
4	현대	3.72
5	르노삼성	3.81
산업평균		3.98

* 사례수: BMW 77, Mercedes-Benz 69, Volkswagen 73, 현대 2,684, 르노삼성 963, 전체 7,442

60사례가 넘는 국산모델을 기준으로 내구품질 문제점이 적은 모델 Top10을 정리했다[표3]. 현대 Genesis와 르노삼성 New SM5가 2.72건으로 나란히 1위를 차지했고, 전년도 1위였던 SM7(3.05건)이 3위를, 그 다음은 Grandeur TG(3.11건), Soul(3.28건) 등의 순이었다. 회사별로 Top10을 보면 기아가 4개 모델로 가장 많았고, 현대와 르노삼성이 각각 3개 모델씩을 올렸다.

(참고1) 이번 조사는 지난 2년 간의 브릿지 스터디(Bridge Study)를 거쳐, 13개 부문 177개 항목 544개 문제 발생 부위와 상황(L&O; Location and Occasion)로 개편된 내용으로 실시되었고, 특히 사용불편을 유발하는 디자인 상의 문제(Design Failure)를 보다 상세히 다루었다. ([참고: ‘초기품질, 처음으로 국산차가 수입차 앞서’](#))

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[표3] 내구품질 문제점 수 적은 차 Top10

모델	2013		2012	
	순위	문제점 수(건)	순위	문제점 수(건)
Genesis	1	2.72	2	3.08
New SM5	1	2.72	8	3.84
SM7	3	3.05	1	2.83
Grandeur TG	4	3.11	7	3.68
Soul	5	3.28	16	4.48
New Carens	6	3.39	21	5.18
New Pride	7	3.53	-	-
Lotze	8	3.56	13	4.17
SM3	9	3.63	3	3.13
SantaFe CM	9	3.63	11	4.02
산업평균	-	3.98	-	4.31

차급별로 내구품질 문제가 가장 적은 모델은 정리하면[표4], 경차는 Morning(3.89건), 소형은 New Pride(3.53건), 준중형 Soul(3.28건), 중형 New SM5(2.72건), 준대형 SM7(3.05건), 그리고 SUV에서는 Santa Fe CM(3.63건), MPV에서는 New Carens(3.39건)가 차급별 1위를 차지했다. 기아는 8개 차급의 1/2인 4개 차급에서 BIS(Best In Segment)를 차지했고, 나머지는 현대와 르노삼성도 2개씩 챙겼다. 브랜드 별 비교에서는 산업평균 이하였던 기아가 차급별 비교에서 우세를 보인 것은 산하 모델간에 내구품질의 차이가 크기 때문임을 짐작할 수 있다.

[표4] 내구품질 문제 적은 차, 차급별 1위(BIS)*

(건)

차급	BIS	내구품질 문제점 수	차급	BIS	내구품질 문제점 수
경차	Morning	3.89	준대형	SM7	3.05
소형	New Pride	3.53	대형**	Genesis	2.72
준중형	Soul	3.28	SUV	SantaFe CM	3.63
중형	New SM5	2.72	MPV**	New Carens	3.39

* 60사례 이상 모델만 순위평가에 포함됨

** 대형과 MPV에는 평가기준(60사례 이상)에 해당되는 모델이 Genesis, New Carens 각각 하나뿐임

내구품질은 국산차의 가장 큰 약점 중 하나다. 국산차 평균은 지난 12년 간 단 한차례도 수입차를 앞선 적이 없으며, 근래에 들어 국산차 1위 브랜드 조차 수입차 평균을 앞서지 못하고 있다. 그러나 그 이전에는 국산차가 수입차를 적지 않은 차이로 앞선 적이 있다는 점을 기억할 필요가 있다. 2004년 이전에 판매(2007년도 내구품질 대상)된 르노삼성의 SM5와 SM3가 그랬다(참고: 한국자동차 품질백서 2003-2007). 이는 자동차의 내구품질도 제조회사의 의지에

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekeh@mktinsight.co.kr서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

따라 얼마든지 바뀔 수 있음을 보여준다. 국산차의 내구품질을 열세로 이끄는 주요요인은 ‘엔진’, ‘소음/잡소리’, ‘온도조절/환기장치’이다. 이 세 부문만 중점적으로 관리해도 수입차와의 격차는 크게 줄어든 것이다.

=====

㈜마케팅인사이트는 지난 2001년부터 2013년까지 매년 7월 ‘자동차 품질 및 고객만족’에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔습니다. 조사 결과는 매년 9월 중순부터 발표되고, 11월에 5년간의 변화추세 분석을 포함한 ‘한국 자동차 품질 백서’로 발간하고 있습니다. 조사 결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있습니다.

언론 발표 내용과 ‘한국 자동차 품질 백서’ 내용은 ㈜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: 2013년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 101,701명

위 조사 결과는 ㈜마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 ‘자동차 품질 및 고객만족 조사’ 중 2013년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 ㈜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: 이건호 상무 T:02-6004-7622 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr