

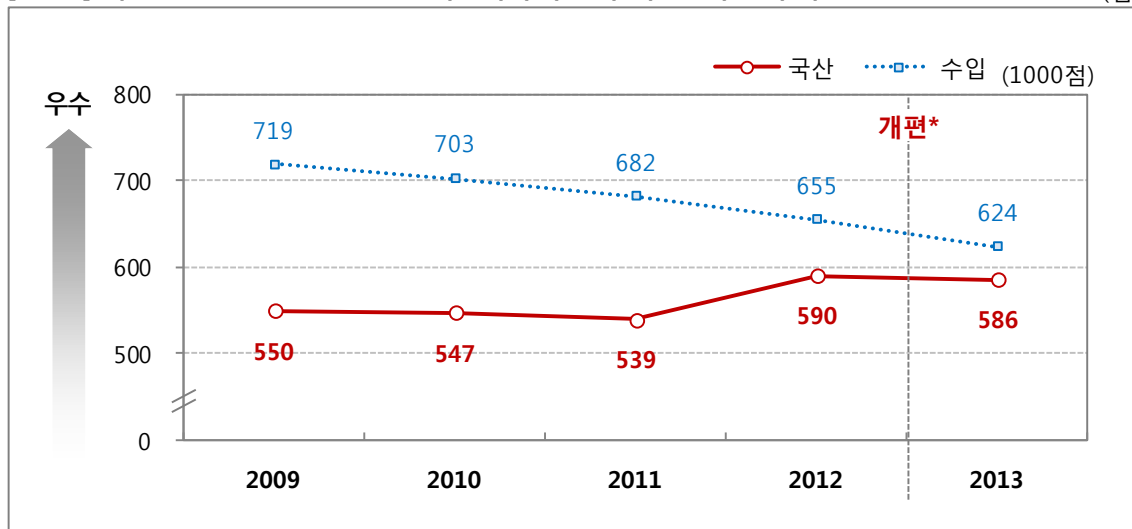
자동차 제품만족도, 수입차가 크게 앞서

- '유지비/운용비'에 대한 만족도 수입차가 높아
- 브랜드 중 전체 1위는 벤츠, 국산 1위는 르노삼성

새 차 구입 후 1년 이내인 소비자들의 자동차의 기능·성능·디자인·유지비 등에 대한 평가에서 차이가 많이 줄어들기는 했지만 수입차의 경쟁 우위는 예년과 같이 확실했다. 특히 독일차의 우세는 확고해서 독일 4개 브랜드가 상위권을 석권했다. 국산차 중에서는 르노삼성이 1위였으며, 현대가 그 뒤를 따랐다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 매년 7월에 실시하는 '자동차 기획조사'(2013년 표본규모 101,701명)에서 새 차를 구입한지 1년이 지나지 않은 소비자들(7,811명)이 그 제품에 어느 정도 만족하는지(TGR; Things Gone Right)를 기능·성능·디자인·유지비 등 8개 부문으로 나누어 물었다. 이를 종합해 산출한 '자동차 제품만족도'를 국산과 수입으로 나누어 보면 수입차가 앞서고 있으나, 그 추이에 적지 않은 변화가 있음을 알 수 있다 [그림1].

[그림1] 지난 5년간 (2009~2013년) 국산차와 수입차 제품만족도 추이 (점)



* 척도의 변별력 향상을 위한 평가 항목과 항목 척도의 개편

For more Information

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

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

가장 큰 변화는 2012년도부터 적용한 질문지 개편에 따른 것으로, 개편 후 수입차와 국산차 간에 차이가 크게 줄었다. 개편 전 150점 내외의 큰 차이는 개편 후(2012년) 65점 차이로 격감했고, 금년에는 38점 차이로 더 좁혀졌다. 또 하나의 변화는 수입차의 제품만족도가 2009년 이후 계속 하락하는 경향을 보인 반면, 국산차는 정체되어 있는 것으로 보인다. 일반적으로 차량가격과 제품만족도 간에는 높은 상관성이 있다. 비싼 차가 더 만족도가 높기 마련이다. 그런 면에서 수입차와 국산차의 차이는 어쩔 수 없는 면이 있고, 최근 수입차의 하락은 상대적으로 만족도가 낮은 중저가 수입차가 계속 증가하고 있기 때문으로 보인다.

제품만족도를 구성하는 8개 부문 각각이 만족도에 어느 정도 영향을 주는지 국산과 수입차로 나누어 분석을 했다[표1]. 국산차와 수입차 사용자 모두 '주행성능'을 중요하게 보았으나, 상대적으로 국산차는 '유지비/운용비'와 '안락성'을, 수입차는 '디자인'과 '조작편리성'을 중시했다.

[표1] 국산차와 수입차 부문별 제품만족도

		중요도** %	제품만족도(점)		
			국산차	수입차	차이 (국산-수입)
제품 만족도[1000점]*			586	624	-38
부문 [100점]	주행성능	18	56	67 √	-11 ▽
	유지비/운용비	17	56	62	-6 ▽
	디자인	14	59	64 √	-5 ▽
	안락성	14	60	60	-
	안전성/보안성	12	62 √	69 √	-7 ▽
	조작 편리성	10	60	61	-1
	AV 시스템	8	60	59	1
	다양한 유용성	8	59	57	2
(사례수, 명)			(6,855)	(956)	-

* 점수가 높을수록 좋은 것임

** 제품 만족도에 각 부문 만족이 영향을 주는 정도

√: 상대적으로 만족도가 높은 부문

▽: 국산차가 5점 이상 낮음

국산-수입 간에 제품만족도의 차이가 가장 큰 부문은 '주행성능'으로 수입차가 11점 더 높았다. 수입차 중 고성능 차가 많다는 면에서 이런 차이는 불가피하다. 그 외 '안전성/보안성'(7점), '유지비/운용비'(6점)등 대부분의 측면에서 수입차가 우수했다. 국산차는 '다양한 유용성'(2점)에서만 수입차를 앞섰다.

브랜드별 비교에서는 벤츠가 640점으로 1위를 차지했으며, 그 다음은 BMW(634점),

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

Audi(625점), Volkswagen(616점)으로 독일계 브랜드가 상위권을 석권했다[표2]. 일본계는 Toyota가 5위(610점)로 체면치레를 했고, Lexus 등은 분석 사례수가 기준에 미치지 못해 비교 대상이 되지 못했다. 국산 브랜드 중에서는 르노삼성이 601점으로 가장 앞섰으며, 현대(593점)가 그 뒤를 따랐다. 르노삼성은 2008년 이후 제품만족도(이전에는 상품성이라고 함)에서 4년 연속 1위를 지키다 2012년 현대에 내주었던 자리([참고: 한국 자동차 품질백서 2008-2012](#))를 금년에 되찾았다.

[표2] 제품만족도 평균 이상 브랜드 (점)

		제품 만족도[1,000점]
1	Mercedes-Benz	640
2	BMW	634
3	Audi	625
4	Volkswagen	616
5	Toyota	610
6	르노삼성	601
7	현대	593
	산업평균	590

사례수: 전체 7,811, Mercedes-Benz 144, BMW 203, Audi 116,
Volkswagen 139, Toyota 73, 르노삼성 363, 현대 3,016

국산차 개별 모델 중 제품만족도가 가장 높은 것은 현대의 Genesis(638점)였으며, 그 다음은 GM코리아의 Malibu(632점), 현대 Sonata Hybrid(617점), 기아 K5 Hybrid(607점), 르노삼성 New SM5(605점)와 현대 Equus VI(605점)의 순이었다[표3]. 각종 제품 품질 지표에서 항상 최상위권을 지키는 Genesis와 함께 4개사의 중형 대표 모델 모두, 그리고 대표적인 하이브리드 모델 모두가 상위권에 들었음은 주목할 만하다. 경쟁이 치열한 중형차와 고가인 차들의 만족도가 높고, 하이브리드와 같은 신기술에 대한 수용도도 큼을 알 수 있다.

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

[표3] 제품만족도 높은 모델 Top10

	모델*	제품 만족도 [1,000점]
1	Genesis	638
2	Malibu	632
3	Sonata Hybrid	617
4	K5 Hybrid	607
5	New SM5(L43)	605
5	Equus VI	605
7	SantaFe DM	602
7	5G Grandeur	602
9	Orlando	601
9	Sorento R	601

* 60사례(순위평가에 포함시키기 위한 최소 사례수) 미만인 모델은
순위 평가에 포함시키지 않음

제품만족도는 국산차의 열세가 가장 두드러진 영역이다. 매년 큰 차이로 뒤졌을 뿐 아니라 국산 브랜드 1위가 수입차 평균을 앞서는 경우도 거의 없었다. 어떤 면에서 이는 자연스런 현상이다. 고가, 고급 브랜드의 제품만족도가 높은 것은 당연하다. 만족도는 낮는데 큰 비용을 지불하는 일은 있을 수 없기 때문이다. 국산-수입차 간의 큰 차이가 급속히 줄어드는 가장 큰 이유의 하나는 국산차가 좋아졌기 때문이 아니라, 국산차와 경쟁하는 중저가 수입차들이 많아졌고 가격 차이가 줄어들었기 때문이다.

제품만족도를 평가할 때 가격과 비용에 대한 고려가 당연히 반영된다. ‘가격 대비 성능’, ‘가격 대비 기능’ 평가가 될 수 밖에 없다. 이런 면에서 중요도가 가장 큰 부문의 하나인 ‘유지비/운용비’의 측면에서 수입차가 더 좋은 평가를 받은 것은 의미심장하다. 수입차의 고비용 구조에 대해 많은 논란이 있지만, 수입차 소유자들은 국산차 보다 더 큰 만족을 보였다. 현재 많은 소비자들이 국산차에서 수입차로 몰려가고 있는 이유의 하나는 수입차의 ‘유지비/운용비’가 생각보다 비싸지 않다는 판단 때문이다. 이에 더해 현재 수입차를 갖고 있는 사람들은 국산차로 되돌아가기 보다는 더 크고 비싼 수입차로 몰려갈 가능성이 있음을 보여 준다.

=====

㈜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. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있습니다.

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

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