

수입차 A/S만족도, 급격한 하락세

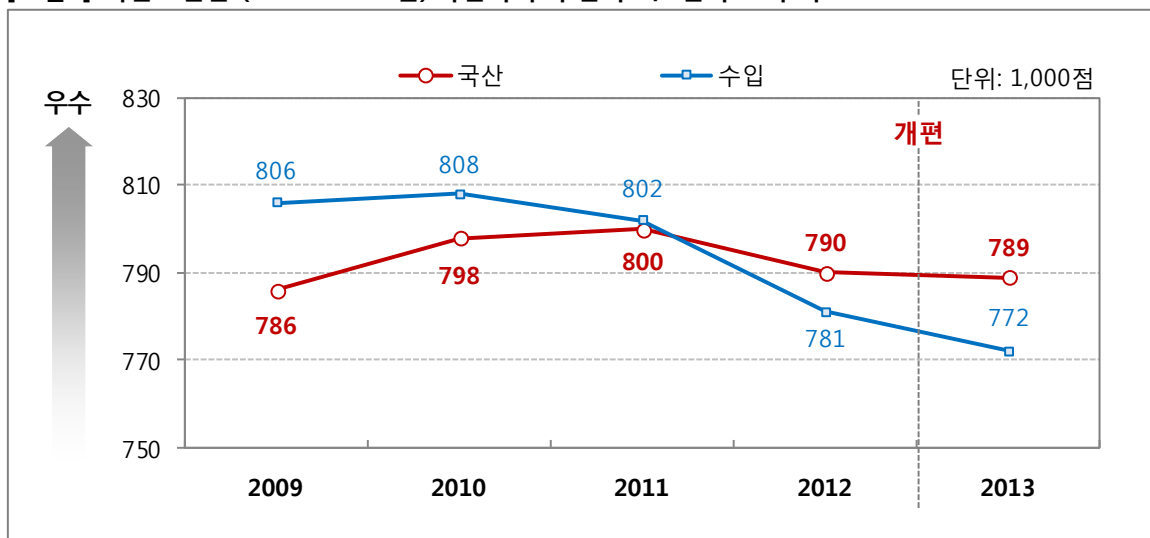
- 수입차 이상으로 심각한 것은 일부 국산차의 직영점들
- 전체 1위는 Honda, 국산 1위는 한국지엠

지난 1년 이내에 자동차 회사가 제공하는 A/S 서비스를 받은 적이 있는 소비자들의 평가에서 국산차가 수입차 보다 더 높은 평가를 받았다. 작년에 처음으로 국산차에 뒤진 수입차는 금년에 더 큰 차이로 떨어졌다. 국산차가 잘해서가 아니라 수입차가 점점 더 못하기 때문이다. 상위권에서는 일본과 한국 브랜드들이 치열한 경쟁을 벌이고 있으며, 전체 1위는 Honda가 차지했고, 한국지엠은 근소한 차이로 전체 2위에 머물렀으나 국산차 중에서는 2년 연속 1위를 차지했다.

A/S만족도는 연례 ‘자동차 기획조사’(2013년 표본규모 101,701명) 응답자 중에서 지난 1년간 자동차회사의 직영 또는 지정/협력 사업소의 A/S서비스를 이용한 적이 있는 소비자들(44,294명)이 최근에 받은 A/S에 대해 내린 평가다.

지난 5년 간의 평가 경향을 보면 국산차(직영·지정·협력 포함한 전체)는 2011년 처음으로 800점에 이른 후 다시 하락해 790점 수준으로 돌아갔다[그림1]. 수입차는 2010년 이후 심각한 하락세에 들어 작년에 처음으로 국산차에 뒤졌고, 금년에는 더 큰 차이로 벌어졌다. 국산차에 비해 열세가 확연하다. 이런 변화는 국산차의 A/S가 향상되었기 때문이 아니라, 수입차가 더 나빠졌기 때문이다.

[그림1] 지난 5년간 (2009~2013년) 국산차와 수입차 A/S만족도 추이



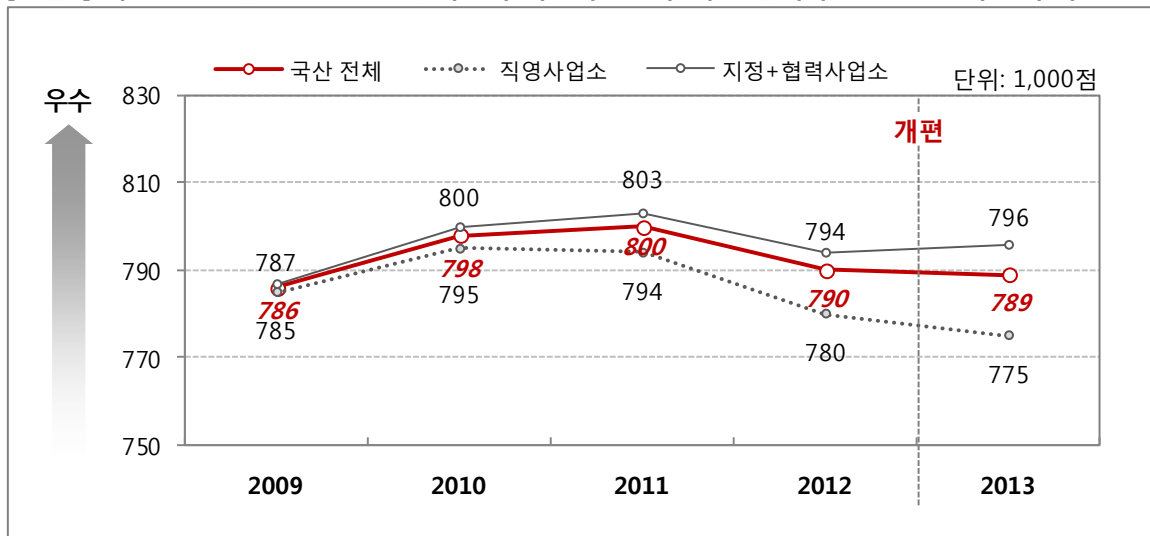
For more Information

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

국산차의 A/S가 본격적으로 수입차를 앞서기 시작했지만 그 속내를 보면 안타까운 현실이 있다. 국산차 A/S만족도는 2009년을 기점으로 해서 직영사업소의 부진이 심해져서 지정·협력사업소 간의 격차가 올해엔 21점까지 벌어졌음을 알 수 있다[그림2]. 일부 국산차 회사의 직영점 서비스는 급격히 나빠지고 있으며, 이를 만회하는 역할을 지정·협력 서비스가 떠맡고 있다. 이들의 희생이 없었다면 지금과 같은 성과를 기대할 수 없다. 국산차 직영점의 부진은 수입차 하락 이상으로 심각하다.

[그림2] 지난 5년간 (2009~2013년) 국산차 직영사업소와 지정/협력사업소 A/S만족도 추이



국산차와 수입차 간에 차이를 가져온 요소들이 어떤 것인지 비교했다. A/S만족도를 구성하는 27개 문항 중 국산차가 수입차를 크게 앞선 5개 문항에서의 점수와 그 차이가 [표1]로 제시되어 있다.

[표1] 국산차가 우위인 Top5 문항

문항	A/S 서비스 만족률		
	국산차	수입차	차이 (국산-수입)
부품가격이나 공임 등 정비 비용이 예상보다 비싸지 않았다	61%	36%	+25%p
정비/수리 과정을 수시로 확인할 수 있었다	82	67	+15
정비소에 방문해서 서비스를 받기까지 시간이 오래 걸리지 않았다	86	75	+11
정비/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	84	75	+9
예약을 하는데 아무런 불편함이 없었다	92	84	+8

가장 차이가 큰 문항은 ‘부품가격이나 공임 등 정비 비용이 예상보다 비싸지 않았다’로 국산차는 61%가 그렇다고 답한 반면 수입차는 36%만이 답해 25%p라는 가장 큰 차이를 보였다. 이 문항에 대한 긍정률 36%는 전체 문항 중 가장 낮은 것으로 수입차 소유자들이 A/S비

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

용에 대해 얼마나 부정적인지를 짐작케 한다.

그 다음으로 국산차 A/S에 대한 평가가 앞선 것은 ‘정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다’ 15%p 차이, ‘정비소에 방문해서 서비스를 받기까지 시간이 오래 걸리지 않았다’ 11%p 차이 등의 순이었다. 국산차 A/S는 비용, 시간, 절차 측면에서 수입차를 크게 앞섰다.

비교분석 대상이 된 17개 브랜드(60사례 이상) 중 산업평균 이상인 9개 브랜드의 순위와 점수가 [표2]로 제시되었다. Honda가 821점으로 1위를 차지 했으며, 그 다음은 한국지엠(819점), Toyota와 쌍용(각각 813점)이 상위권을 차지했고 그 뒤를 Nissan(811점)과 르노삼성(810점)이 따랐다.

[표2] A/S만족도가 산업평균 이상인 브랜드들*

	브랜드 **	A/S만족도 [1,000점]
1	Honda	821
2	한국지엠	819
3	Toyota	813
3	쌍용	813
5	Nissan	811
6	르노삼성	810
7	Lexus	807
8	Infiniti	800
9	Mercedes-Benz	795
	산업평균	788

* 순위평가 기준(60사례 이상)을 충족시킨 17개 브랜드 중 산업평균 이상인 9개 브랜드만 제시

** 사례수: 전체 44,294, Honda 225, 한국지엠 6,882, Toyota 175, 쌍용 2,568, Nissan 85, 르노삼성 4,993, Lexus 189, Infiniti 65, Mercedes-Benz 325

이는 일본차, 국산차, 독일차의 순으로 3개 그룹을 형성했던 작년도의 결과와 여러 차이가 있다([참고: '수입차 A/S만족, 일본차의 압승'](#)). 작년과 달리 일본의 대중브랜드 3개와 국산 마이너 3개 브랜드가 치열한 경쟁을 벌이며 상위권을 장악하고 있다. 작년도에 1, 2위를 차지한 일본 프리미엄 브랜드(Lexus, Infiniti)는 이들에 의해 중상위권으로 밀렸다는 점이 주목할 만하다.

2012년에 불과 3점 차이로 우열을 가르기 어려웠던 한국지엠, 쌍용, 르노삼성 3사 간의 경쟁은 한국지엠이 차이를 벌리며 2년 연속 국산 1위를 하는 것으로 마무리 되었다. 쌍용의 2년

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

연속 2위도 눈여겨볼만한 성적이다. 유럽 브랜드 중에서는 Mercedes-Benz만이 평균 이상이었
고, 대부분의 유럽 브랜드와 국산 메이저는 평균 이하에 그쳤다.

국산차의 A/S가 수입차를 앞서는 했지만 결코 자랑할 수 없는 내막이 있다. 일부 국산차
의 경우 직영사업소의 A/S는 점점 나빠지고 있고, 그것을 약자인 지정·협력업체가 메우고 있
다. ‘갑’은 대충하면서 ‘을’에게 똑바로 하라는 격이다. 이런 흐름이 바뀌지 않는다면 간신히
잡은 우세는 순식간에 사라져 버리게 될 것이다.

수입차에도 약점이 있다. 수입차의 ‘유지/운용 비용’에 대한 평가([참고: '자동차 제품만족도, 수입차가 크게 앞서'](#))와 ‘A/S 비용/시간’에 대한 평가 사이에는 적지 않은 괴리가 있다. 이러한
괴리는 두 부문에 대한 응답자가 여러 측면에서 다를 수 있기 때문이다. ‘유지/운용 비용’에 대
한 평가는 “최근 새 차를 구입”한 소비자들로부터 나온 반면, ‘A/S 비용/시간’에 대한 평가는
최근에 A/S를 받은 모든 사람으로부터 얻은 것이기 때문이다. 즉, A/S 평가자에는 다수의 보증
기간이 끝난 사람, 중고차 구입자, 사고 수리자 등이 포함되어 있기 때문이다.

현재처럼 상당수의 수입차 소유자가 첫번째 수입차고, 보증기간 이내인 경우 이들과 수입
차와의 관계는 허니문과 같다. 속을 썩이지도 돈을 요구하지도 않는다. 그러나 허니문은 그리
오래 가지 않는다. 수입차의 A/S문제는 판매대수에 따라서가 아니라 보급대수에 비례해 기하
급수적으로 증가할 것이다. 지금 철저히 대비하지 않는다면 머지않아 감당할 수 없는 문제로
발전할 가능성이 있다.

=====

(주)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. 조사결
과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고
있습니다.

언론 발표 내용과 ‘한국 자동차 품질 백서’ 내용은 (주)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 제
품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델별로 비교하는 ‘One Page Report’를 볼 수 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

[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