

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	sammy.park@consumerinsight.kr
문 의	박승표 이사	연 락 처	02) 6004-7661
배 포 일	2021년 10월 7일(목) 배포	매 수	자료 총 4매

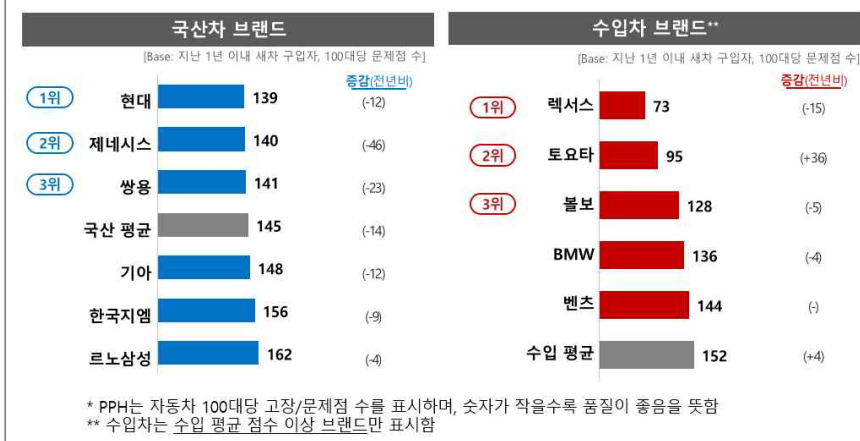
■ 2021년 자동차 기획조사 보도자료②

1년 탄 사람도, 3년 탄 사람도...렉서스 품질에 '엄지척'

컨슈머인사이트, 국산 vs 수입차 브랜드 품질 경쟁력 비교

- 렉서스, 초기·내구품질 국산·수입 통틀어 압도적 경쟁력
- 제네시스, 국산차 내구품질 단번에 1위...초기품질은 2위
- 현대차는 국산 초기품질 6년 연속 1위...기아는 4위 그쳐
- 국산 경쟁력 계속 좋아졌지만 수입차 상위권엔 많이 뒤져

[그림1] 국산차 vs 수입차 초기품질(TGW-i) 비교 [2021년 기준, 단위 : PPH*]



구입 1년 이내 신차의 '초기품질' 평가에서 국산 브랜드는 현대차, 수입 브랜드는 렉서스가 가장 좋은 점수를 받았다. 평균 3년 사용한 차의 '내구품질'에서는 국산은 제네시스, 수입은 렉서스가 1위였다. 렉서스는 초기·내구품질 양 측면에서 국산·수입을 통틀어 압도적인 경쟁력을 보였다.

자동차 조사 전문기관 컨슈머인사이트의 '연례 자동차 기획조사(매년 7월 10만명 대상)'에서 국산·수입차 브랜드별 품질경쟁력을 조사했다. 새 차 구입 후 약 1년과 3년이 지난 소비자를 대상으로 각각 초기품질(TGW-i : Things Gone Wrong-initial)'과 '내구품질(TGW-d : Things Gone Wrong-durability)'에 대해 묻고 자동차 브랜드별로 '100대당 문제점 수(PPH)'를 산출해 비교했다. PPH는 숫자가 작을수록 문제점 수가 적은 것으로, 품질 경쟁력이 우수함을 뜻한다.

■ 초기품질 : 국산차 평균, 처음으로 수입차 평균 앞질러

국산 브랜드 초기품질은 ▲현대차가 139 PPH로 2016년 이후 6년 연속 1위를 차지했으며, ▲제네시스가 140 ▲쌍용이 141로 뒤를 이으며 1 PPH 차이로 순위가 갈렸다. ▲기아(148) ▲한국지엠(156) ▲르노삼성(162)은 평균 아래에 머물렀다. 올해 현대에서 분리돼 처음 단독 브랜드로 평가된 제네시스가 부동의 1위 현대와 거의 대등한 수준으로 2위에 오른 점이 눈길을 끈다. 전년보다 46 PPH 줄어들면서 초기품질 평가가 획기적으로 향상된 덕분이다. 반면 5년 연속 2위였던 기아는 올해 4위로 떨어졌다[그림1].

수입차는 ▲렉서스가 73 PPH로 독보적이었고 ▲토요타가 95로 2위를 달렸다. 그 뒤로는 ▲볼보(133) ▲BMW(136) ▲벤츠(144) 순으로 평균 이상의 품질 평가를 받았다. 범(汎)토요타 2개 브랜드(렉서스·토요타)는 2016년 이후 6년 내내 선두자리를 두고 경쟁해 왔으며 이번에도 나란히 1, 2위를 차지했다. 그동안 렉서스가 4번, 토요타가 2번 1위에 올라 한 번도 타사에 1, 2위 자리를 양보하지 않고 있다. 최근 국내 판매 상승세를 타고 있는 볼보는 2019년 6위에서 작년 4위, 올해 3위로 올라섰다.

국산차 초기품질은 전체적으로 좋아졌다. 6개 브랜드 모두 PPH가 작년보다 향상되면서 평균 145를 기록했는데, 전년 평균이 159였음을 감안하면 100대당 문제점 수가 1년새 14건(1대당 0.14건) 줄어든 셈이다.

국산차 평균 초기품질 문제점 수는 측정 21년 만에 처음으로 수입차를 앞질렀다. 수입차 평균이 152로 뒷걸음질(전년대비 4 PPH 증가)하는 사이 역전에 성공한 것으로 큰 의미가 있다.

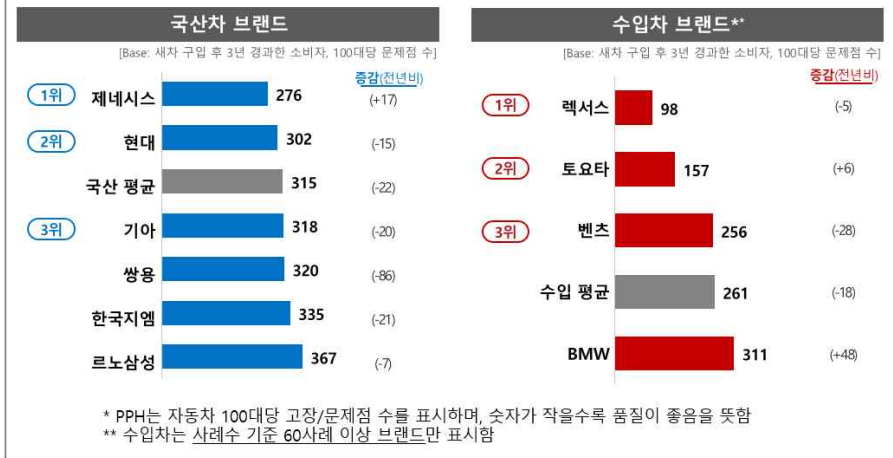
그러나 범토요타 2개 브랜드는 2년 연속 100 PPH 미만을 기록했고, 최근 6년간 다른 브랜드는 한 번도 해 보지 못한 두 자릿수 PPH를 각각 4회 달성하는 경지에 올랐다. 국산차 초기품질이 좋아지고 있는 것은 분명하지만 이들에 비하면 아직도 많이 부족함을 알 수 있다.

■ 내구품질 : 6년 연속 렉서스 1위, 토요타 2위

국산 내구품질은 ▲제네시스가 276 PPH로 1위였고, ▲현대차가 302로 2위였으며 그 뒤로 ▲기아(318) ▲쌍용(320) ▲한국지엠(335) ▲르노삼성(367) 순이었다. 제네시스는 현대차를 단번에 제치고 1위를 차지해 국내 유일의 프리미엄 브랜드 명성을 과시했다.

작년 국산 최하위 쌍용이 1년새 86 PPH를 줄이며 선전한 점도 눈길을 끈다[그림2].

[그림2] 국산차 vs 수입차 내구품질(TGW-d) 비교 [2021년 기준, 단위 : PPH*]



수입차 내구품질 역시 ▲렉서스(98) ▲토요타(157)가 1, 2위를 차지했다. 그 뒤로 ▲벤츠(256) ▲BMW(311)의 순이었다. 렉서스는 6년 연속 1위, 토요타는 6년 연속 2위를 유지하며 범토요타 브랜드의 경쟁력을 과시했다.

모든 브랜드를 통틀어 렉서스는 처음으로 100 미만을 찍었고, 토요타는 유일하게 100 PPH대를 기록했다. 막강 렉서스의 유일한 도전자는 한 집안의 토요타 뿐이다.

국산·수입 브랜드 대부분 내구품질이 향상됐는데 BMW만 예외적으로 문제점 수가 크게 증가(+48 PPH)했다. 이는 화재게이트가 발생한 2018년 구입자가 평가자로 다수 포함된 점을 감안하면, 당시 소비자가 품질 문제에 극도로 민감할 수밖에 없었고 그때의 불안감이 아직 남아 있기 때문으로 풀이된다.

내구품질은 국산 브랜드의 오래된 약점이다. 지난 20년간 그 차이를 크게 줄여 왔지만 국산 평균 319로 수입 평균 261에 한참 뒤지고, 국산 1위 제네시스(276)가 수입 평균에 크게 못 미칠 정도다.

■ 렉서스, 품질-서비스 4개 부문 '그랜드슬램'

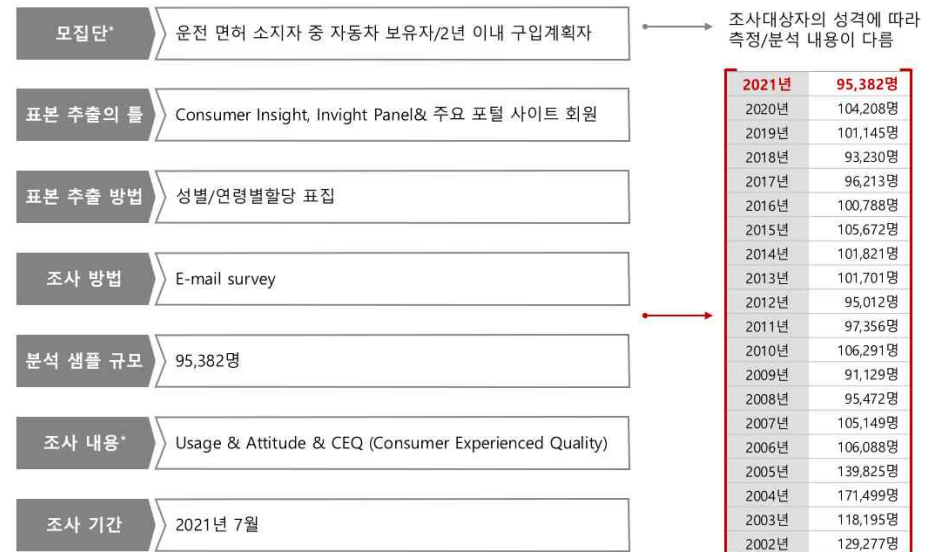
국산차는 초기품질과 내구품질 모두 꾸준히 좋아지고 있으며, 제네시스가 별도 브랜드로 다뤄진 첫 조사에서 초기품질 2위, 내구 품질 1위에 올랐다는 점은 앞으로의 가능성을 보여준다. 그러나 주요 수입 브랜드와 비교하면 아직도 많이 부족하다. 특히 범토요타의 품질 경쟁력은 국산차 브랜드에는 넘사벽(넘기 힘든 4차원의 벽) 수준이다.

렉서스는 초기품질·내구품질 외에도 판매서비스·사후서비스 만족도에서 모두 압도적 1위로 그랜드슬램을 달성했다(참고. [자동차 서비스 만족도 '메이저 순'이 아니었다](#)). 노재팬 이후 일본차가 국내 판매에 고전하고 있음에도 한 번 타본 소비자는 렉서스의 제품 품질과 서비스 품질에 크게 만족하고 있음을 알 수 있다. 렉서스가 어떻게 넘사벽 수준에 이르게 됐고 그 격차를 유지하는 비결이 무엇인지 면밀한 탐구와 벤치마킹이 필요해 보인다.

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

박승표 컨슈머인사이트 이사

sammy.park@consumerinsight.kr

02)6004-7661