

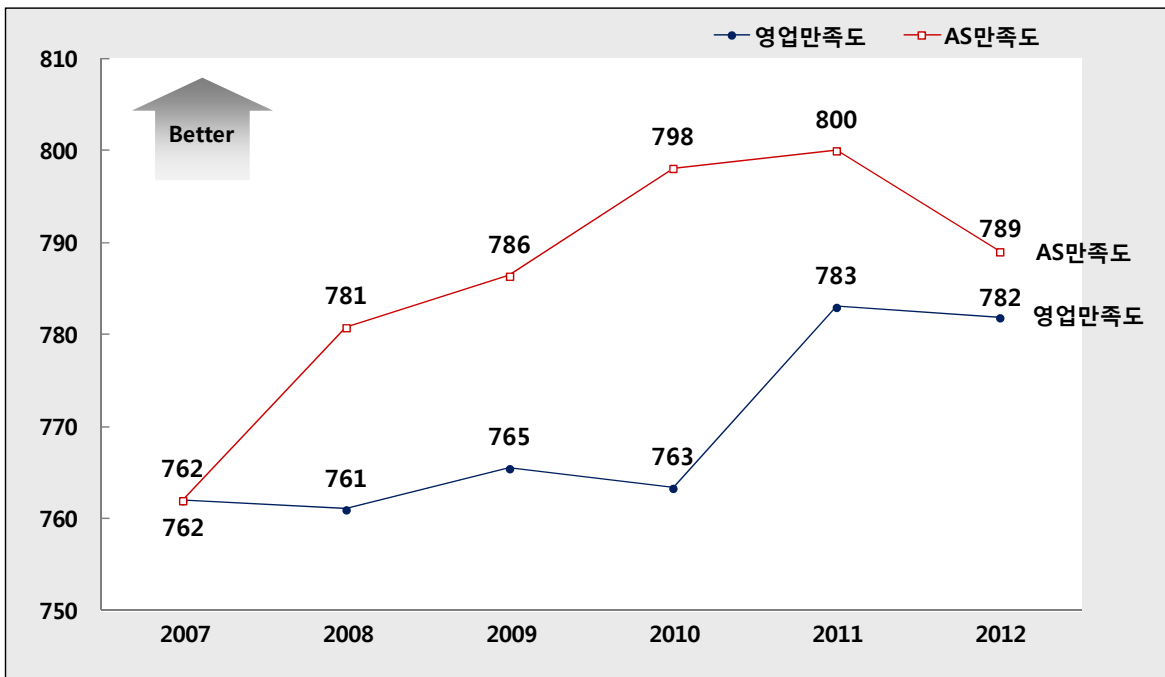
서비스 품질, 흔들리는 르노삼성의 독주

- 영업만족도 하향 평준화 속, 르노삼성 11년 연속 1위 지켜
- A/S 1위 한국지엠, 르노삼성 10년 독주 막아
- 수입차 A/S, 판매량 못 따라가 산업평균 아래로

자동차회사의 영업만족도는 정체, A/S만족도는 큰 폭 하락했다. 영업만족도에서 르노삼성이 11년 연속 1위를 지켰지만 이전과 달리 경쟁사에 대한 우위는 확연해 보이지 않는다. 2위 한국지엠과 2점 차의 박빙 승부였다. A/S만족도에서는 한국지엠이 작년까지 10년 연속 1위를 지켜온 르노삼성을 제치고 최초로 1위를 차지했다. 수입차는 A/S만족도에서 2001년 조사 시작 이래 사상 처음으로 산업평균 이하로 떨어지는 초라한 성적을 거두었다.

마케팅인사이트의 '자동차 품질 및 고객만족' 조사 결과 중 2007년부터 2012년까지 6년간의 영업만족도와 A/S만족도 변화를 정리했다[그림1]. 국내 자동차 산업 전체의 영업만족도는 2011년 대비 1점 하락한 782점, A/S만족도는 11점 하락한 789점으로 나타났다. A/S만족도가 하락한 것은 최근 5년간 처음이다.

[그림1] 영업서비스 만족도와 A/S만족도 산업평균 연도별 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

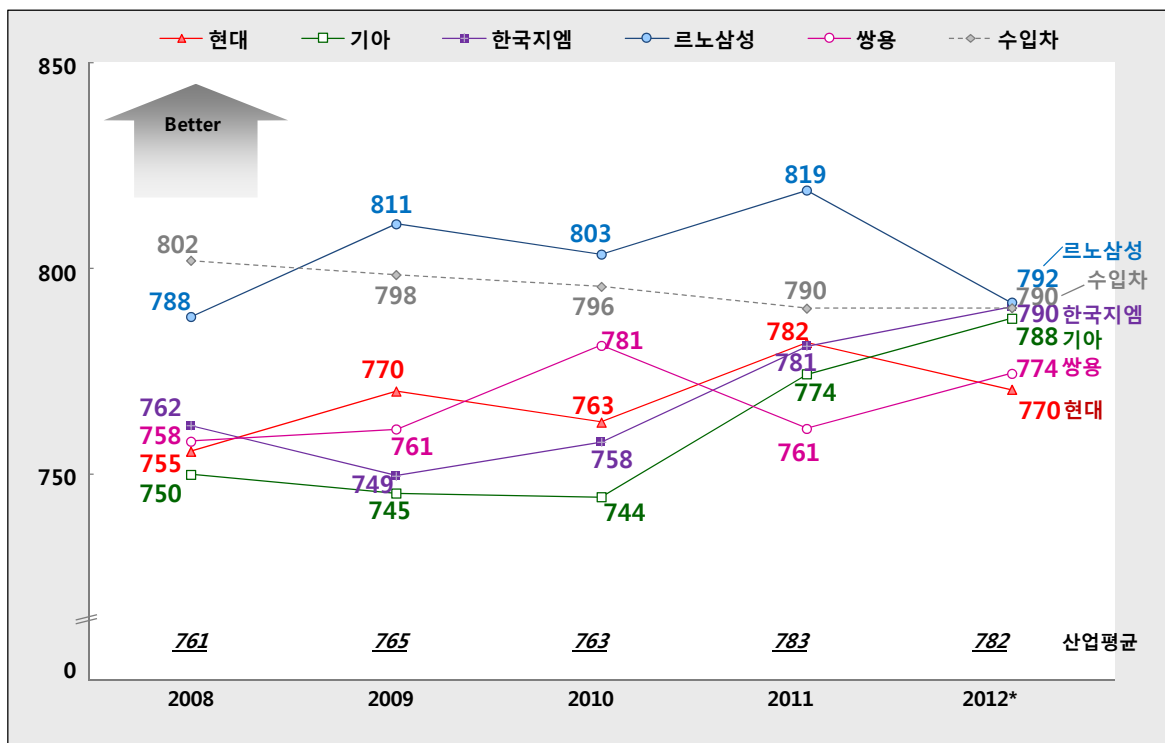
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

2007년 영업만족도와 A/S만족도는 762점으로 동점이었다. 영업만족도는 2010년까지 정체를 보이다가 2011년 급상승했으나 올해는 작년 수준에 머물렀다. A/S만족도는 2008년부터 급상승해 2011년 800점대 고지를 넘어섰지만 금년엔 789점으로 다시 하락했다.

영업만족도

지난 1년간 새차를 산 소비자가 경험한 영업점, 영업사원, 인도과정에 대한 평가인 영업만족도의 산업평균은 782점으로 작년(783점)과 비슷한 수준을 기록했다[그림2]. 르노삼성 792점으로 1위를 지켰으나 이전의 독주 체제가 아니라 한국지엠(790점), 기아(788점)와 박빙의 치열한 경쟁을 해야 하는 입장이 되었다. 수입차(790점)는 여전히 국산차 산업평균보다 좋은 평가를 받았다. 매년 1위와 최하위 간 50점 이상의 차이가 있었으나, 올해 그 차이가 22점으로 줄었다.

[그림2] 연도별 자동차 영업서비스 만족도



* 지난 1년간 새차 구매자 8,254명

회사별로 보면 르노삼성이 1위를 차지했지만 전년 대비 27점 하락했고, 2, 3위인 한국지엠 기아차와는 불과 2, 4점 차이에 불과했다. 한국지엠은 전년 대비 9점이 오른 790점으로 한 계

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

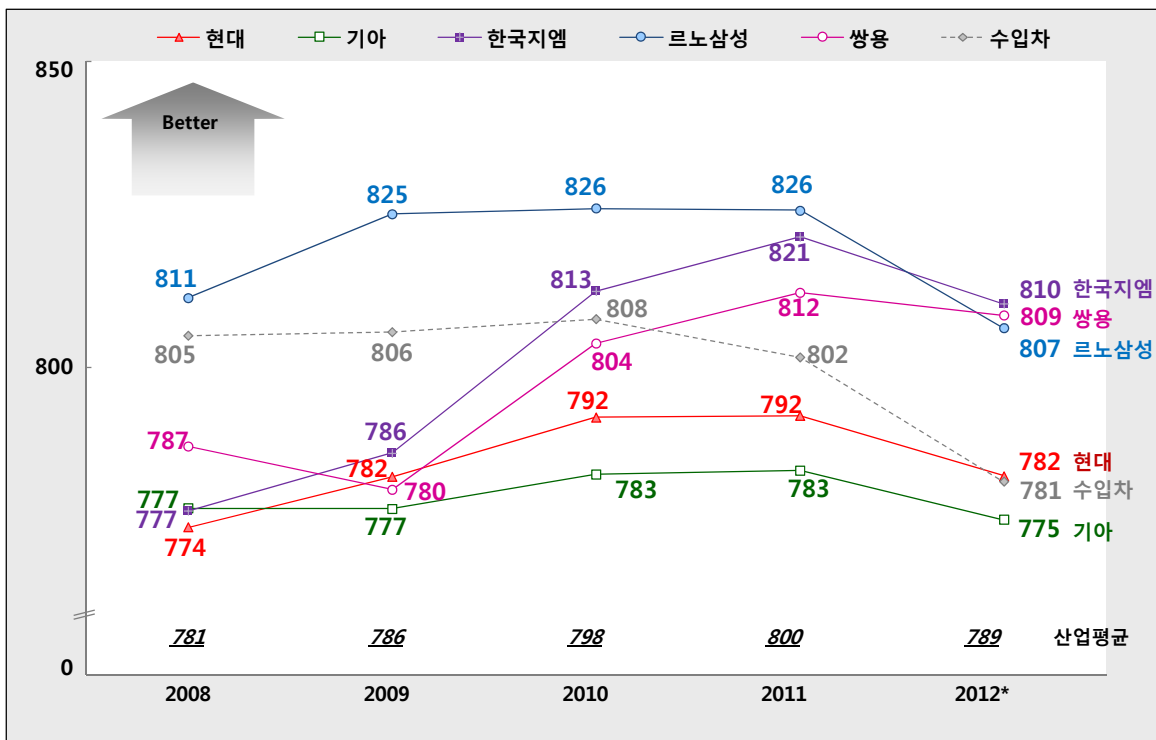
단 올라 2위를 차지했다. 기아차는 2010년까지 최하위에 머물렀으나 2년 연속 향상해 상위그룹에 들었다. 현대차(770점)는 전년 2위에서 12점이 하락하며 최하위로 떨어졌다. 심층적인 분석 결과, 조사 기간 중 있었던 현대차의 파업이 현대차에는 부정적으로, 타사에는 긍정적으로 작용한 때문으로 나타났다.

2008년 이후 줄곧 후퇴해 왔던 수입차의 영업만족도는 전년대와 같은 790점으로 산업평균보다 높았지만 2008년 802점을 마지막으로 800점대 이하에서 정체 상태이다.

A/S만족도

A/S만족도는 지난 1년간 자동차 업체의 직영/지정/협력서비스 등 서비스 네트워크에서 A/S를 받은 적이 있는 소비자들의 A/S에 대한 만족도이다. 산업평균은 2011년 대비 11점 하락, 789점을 기록했다. 2008년에 시작된 지속적인 상승세, 2011년 최초 진입한 산업평균 800점대가 무너졌다[그림3].

[그림3] 연도별 자동차 A/S만족도



* 지난 1년간 자동차 업체의 A/S 이용 경험자 28,994명

한국지엠이 810점으로 작년까지 10년 연속 1위였던 르노삼성을 제치고 처음으로 A/S만족도 1위를 차지했다. 지난 3년간 820점 이상을 기록하며 지켜오던 르노삼성의 절대 우위가 한

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

국지엠에 의해서 깨진 것이다. 2010년부터 꾸준한 상승세를 보인 쌍용차 역시 809점으로 르노삼성을 앞지르며 2위에 올랐다. 르노삼성은 전년 대비 19점이 하락한 807점으로 3위가 되었다. 다음은 현대(782점), 기아(775점) 순이었다.

수입차는 781점으로 처음으로 800점대 아래로 떨어졌을 뿐만 아니라, 2001년 조사 시작 이래 처음으로 산업평균보다도 낮은 점수를 받았다. 2011년 연간 판매량 10만대를 돌파하고, 2012년 판매점유율 10%(8월 말 현재)를 돌파하는 등 급속히 증가하는 판매량에 비해 서비스 인프라가 받쳐주지 못해 일어나는 성장통으로 보인다. 시장의 성장세에 걸맞은 수입차 업체의 서비스 노력과 인프라 구축이 요구되는 시점이다.

지난 몇 년간 꾸준한 성장을 보여왔던 영업만족도와 A/S만족도가 올해 그 상승세가 꺾였다. 르노삼성의 경우 내부적으로는 판매부진으로 인한 경영악화와 일본 쓰나미 여파로 부품공급 등에 큰 차질을 겪었던 점이 영업만족도와 A/S만족도에 적지 않은 영향을 준 것으로 보인다. 르노삼성의 서비스 품질 저하로 흔들린 판세에 새로운 강자들이 부상했다. 서비스 품질 개선을 통한 브랜드 경쟁력 제고를 전략적 목표로 전력투구해 온 한국지엠과 쌍용차이다. 이들은 눈부신 성과를 거두면서 3년 만에 최상위권을 장악했다. 1위의 영예는 한국지엠이 차지했다.

이제 서비스 품질에서 절대 강자도 없고, 수입차의 우위도 사라졌다. 영업만족도는 하향평준화된 상태에서 박빙의 치열한 경쟁이 시작되었고, A/S만족도 역시 한국지엠과 쌍용, 르노삼성의 3강과 현대, 기아, 수입차의 3약 구도가 형성되었다. 지금까지의 조사결과는 A/S 부문에서는 3년 정도 전력질주하면 최상위권으로 오를 수 있다는 것을 말해 준다.

주목할 만한 것은 수입차의 추락이다. 지난 몇 년간 A/S는 수입차의 최대 약점으로 지목받아 왔으나, 실수요자들의 평가는 그 반대였다. 적지 않은 차이로 국산차 평균을 앞서 경쟁사측의 마타도어가 아닌가라는 인상을 받을 정도였다. 그러나 이번 조사에서 현실이 되어 최하위권으로 추락했으며, 판매가 급증한 독일계에서 더욱 심했다. 수입차가 이를 조속히 극복해 내지 못한다면 성장세를 이어 가는 데 큰 걸림돌이 될 것이다.

썬마케팅인사이드는 지난 2001년부터 2012년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔다. 조사 결과는 매년 9월 중순부터 발표되고, 11월에 5년간의 변화추세 분석을 포함한 '한국 자동차 품질 백서'로 발간하고 있다. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있다.

언론 발표 내용과 '한국 자동차 품질 백서' 내용은 썬마케팅인사이드가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의

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

자동차섹션 중 '[오토칼럼](#)'에도 상시 게재되고 있다. 특히 'AutoInsight'에서는 소비자들의 제품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델별로 비교하는 'One Page Report'를 볼 수 있다.

[조사개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2012년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 95,012명

위 조사 결과는 ㈜마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2012년 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

첨부: 최근5년간 자동차 서비스 만족도 추이

[표1] 연도별 자동차 영업서비스 만족도

	2012*	2011	2010	2009	2008
산업평균	782	783	763	765	761
현대	770	782	763	770	755
기아	788	774	744	745	750
한국지엠	790	781	758	749	762
르노삼성	792	819	803	811	788
쌍용	774	761	781	761	758
수입차	790	790	796	798	802

* 지난 1년간 새차 구매자 8,254명

○: BIC(Best in Class), □: WIC(Worst in Class)

[표2] 연도별 자동차 A/S만족도

	2012*	2011	2010	2009	2008
산업평균	789	800	798	786	781
현대	782	792	792	782	774
기아	775	783	783	777	777
한국지엠	810	821	813	786	777
르노삼성	807	826	826	822	811
쌍용	809	812	804	780	787
수입차	781	802	808	806	805

* 지난 1년간 자동차 업체의 A/S 이용 경험자 28,994명

○: BIC(Best in Class), □: WIC(Worst in Class)

For more Information

문의: 이견호 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