

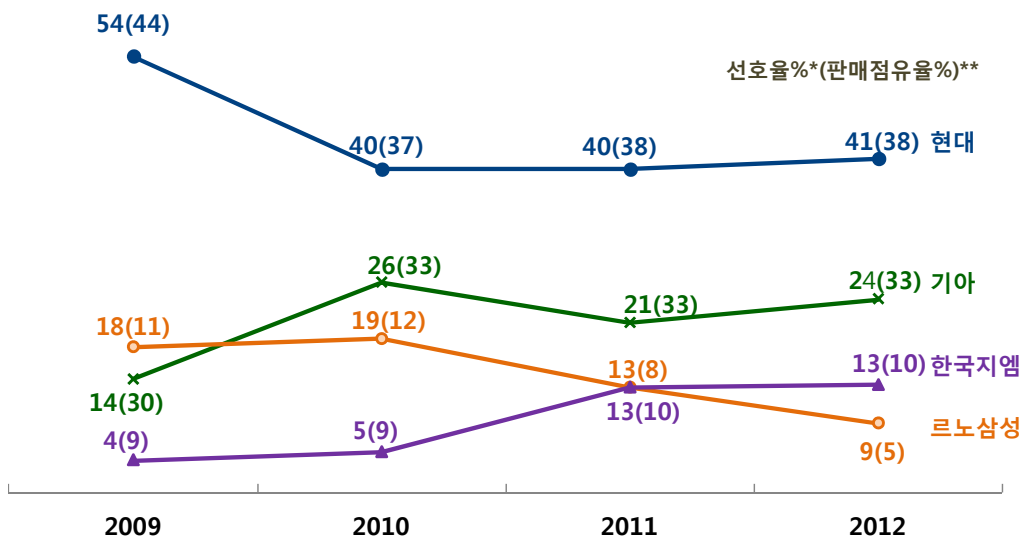
이미지 좋아진 회사 2위는 한국지엠, 1위는?

- 기아, 한국지엠 상승, 현대, 르노삼성 하락세
- 이미지 하락하면 곧바로 판매 감소

‘현대와 기아’, ‘한국지엠과 르노삼성’은 제로섬 게임을 하는 라이벌 관계다. 한쪽의 판매량이 늘면 다른 한쪽은 그만큼 감소했다. 기업 이미지도 한편이 상승하면 다른 한편이 하락했다. 이에 더해 이미지가 하락하면 판매도 그에 비례해 감소했다. 기업이미지는 쉽게 변하는 것도 아니지만, 혁명적으로 변하기도 한다. 상승세인 기아와 한국지엠의 이미지 변화는 시장 전체의 모습을 바꾸고 있으며, 또 하나의 격변을 잉태하고 있다. 시장의 주축인 ‘친 현대-기아’ 소비자들 사이 ‘친 현대’와 ‘친 기아’로 갈라설 조짐이 있다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트는 매년 7월에 실시하는 기획조사에서 국내 5개 자동차 회사를 제시하고 ‘종합적으로 가장 마음에 드는 회사’를 선택하게 했다. ‘09년 조사 결과에서는 현대가 54%로 선택비율이 가장 높았고, 그 다음은 르노삼성 18%, 기아 14%, 한국지엠(당시 지엠대우) 4%의 순이었다[그림1].

[그림1] 자동차회사 선호율과 판매점유율의 변화(09~12)



* 마케팅인사이트 '자동차 품질 및 고객만족조사', 2009~2012

[질문] 국내 제조회사 중 '종합적으로 마음에 드는 회사'는 어디입니까? (단답 문항 지적률)

** KAMA/KAIDA 자료 바탕으로 한 수입차 포함 국내 승용-RV 점유율.

2012년 점유율은 8월까지 자료임. 편의상 쌍용차는 제시하지 않음.

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

1년 후인 '10년 조사에서는 자동차회사 선호율이 기아는 14%에서 26%로 상승, 현대는 54%에서 40%로 하락해 두 회사 간 40%p의 큰 차이가 14%p로 좁혀졌다. 기아의 상승은 K5, K7으로 이어진 디자인 혁신의 결과다. 2009년과 그 이전 한국시장에서 항상 르노삼성에 뒤지던 기아의 위상을 되살려 본다면 경천동지할 변화라 하겠다. 나아가 현대와 기아는 선호율에서 제로섬 관계에 있는 것으로 보인다. 현대와 기아의 선호율 합은 비슷하게 유지되는 가운데 기아의 상승은 현대의 하락을 동반했다. 한번 좁혀진 현대와 기아의 격차는 큰 변화 없이 계속되고 있다.

2011년에는 르노삼성과 한국지엠 간에 이런 상황이 발생했다. 2010년 선호율에서 19%였던 르노삼성과 5%에 그쳤던 한국지엠은 각각 6%p 하락, 8%p 상승하여 공히 13%를 기록했다. 시장점유율 역시 르노삼성의 하락(12%→8%), 한국지엠의 상승(9%→10%)으로 역전이 일어난다. 이 현상은 계속되어 2012년에는 더 큰 차이로 벌어진다. 르노삼성의 이러한 부진은 일반 소비자들이 기업에 대해 갖고 있는 선호태도와 판매량 간에 밀접한 관계가 있음을 극명하게 보여주는 사례라 할 수 있다. 2010년도 현대의 경우를 함께 고려하면, 선호도 향상과 판매 증가 간의 관계보다는 선호도 하락과 판매 감소 간의 관계에서 더 크고 직접적인 상관을 발견할 수 있다.

기아와 한국지엠의 이미지 개선은 계속되고 있고, 지난 몇 년간의 변화보다 더 큰 변화를 가져올 가능성이 있다. 최근 몇 년간 기아와 한국지엠은 긍정적인 방향으로 이미지 변화가 이루어지고 있는 회사로 1, 2위를 차지해 왔다. 지난 3년간 '주변 평가가 좋아지고 있는 회사', '성장 가능성이 큰 회사'로의 지적률을 보면 기아·한국지엠의 상승과 현대·르노삼성의 후퇴가 뚜렷하다. [표1]은 2009년과 2012년 사이에 각 자동차회사의 이미지에 어떤 변화가 있었는지를 정리한 것이다.

[표1] 각 자동차 제조사의 이미지변화(2009년-2012년)

지적률(단답문항)*	기아		한국지엠		현대		르노삼성	
	09'	12'	09'	12'	09'	12'	09'	12'
주변 평가 좋아지고 있는 회사	24	33 ↑	8	25 ↑	27	18 ↓	27	8 ↓
성장 가능성이 높은 회사	20	30 ↑	6	20 ↑	40	26 ↓	21	8 ↓
2년 전보다 이미지가 좋아진 회사**	-	40	-	38	-	10	-	8

* [질문] 다음 회사 중 (주변에서 평가가 점점 좋아지고 있는 회사)는 어디입니까?

** 단수응답비율, 2012년 처음 도입된 문항이므로 2009년 비교 자료 없음

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

이 결과는 기아와 한국지엠에게 유리한 변화가 계속될 것임을 암시하는 동시에, 또 다른 격변의 가능성 역시 예고하고 있다. 한국 자동차시장의 경쟁구도의 기본은 '친 현대-기아'와 르노삼성, 한국지엠을 중심으로 한 '반 현대-기아'로 양분되어 있다 할 수 있다. 기아와 한국지엠의 부상은 이런 구도의 근본을 바꿀 가능성이 있다. 즉, 상대적으로 제한적이던 기아-한국지엠 간 이동이 크게 증가하고, '친 현대-기아'는 '친 현대'와 '친 기아'로 분화될 수 있다. 여기에 수입차까지 가세하면 결국 '현대-기아' 중심의 기본 구도는 와해되고 국산차와 수입차 브랜드들 각각이 치열하게 경쟁하는 구도로 바뀌게 될 것이다. 근래에 없던 혁명적인 변화가 시장 밑바닥, 소비자 마음 속에서 진행되고 있음을 감지할 수 있다. 모두 새로운 경쟁전략, 생존전략을 면밀히 검토해야 할 시점이다.

㈜마케팅인사이트는 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 ㈜마케팅인사이트가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의 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.

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

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