

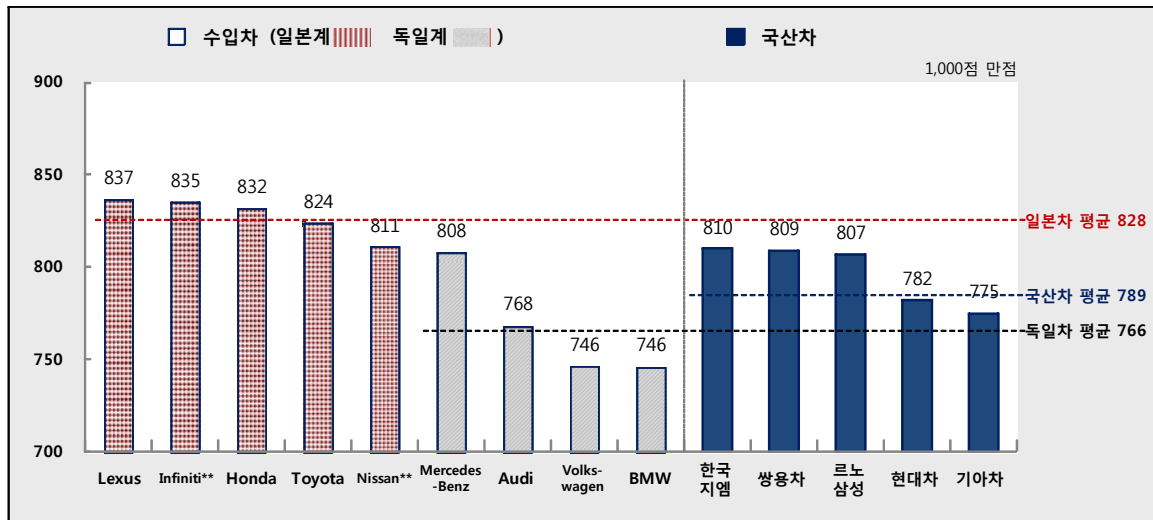
수입차 A/S만족, 일본차의 압승

- 수입차, 처음으로 국산차보다 낮은 점수
- 일본차는 월등하나 독일차의 부진이 원인
- 일본차의 압승은 '시간' 싸움에 앞서서

지난 1년간 A/S를 받은 소비자들이 평가한 A/S만족도 조사에서 처음으로 수입차가 국산차보다 낮은 점수를 기록했다. 수입차의 점수가 전년에 비해 크게 낮아졌기 때문이다. 그러나 수입차도 일본차와 독일차 사이에는 큰 차이가 있었다. 일본차는 국산차를 크게 앞질렀고, 대부분의 독일차는 크게 뒤졌다. 일본 수입차와 독일 수입차의 우열은 '시간 싸움'에서 갈렸다.

2012년 자동차 기획조사 결과 전체 수입차의 A/S만족도(1,000점 만점)는 781점으로 전년(802점)보다 21점이 하락해 처음으로 국산차 평균(789점)에 미치지 못하는 성적표를 받았다. 브랜드 원산지별로 보면 일본차가 828점으로 가장 높았고, 그 다음은 한국 789점, 독일은 766점으로 최하위를 기록했다[그림1].

[그림1] 국산차, 수입차 브랜드별 A/S만족도*



* 지난 1년간 각 사의 직영/지정/협력 서비스사업소 이용 경험자 28,994명의 응답결과

** 사례불충분(30~59사례), 순위에서는 제외

일본차의 평균 828점은 국산차 1위인 한국지엠(810점)보다도 20점 가까이 앞서는 것으로

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

이들이 탁월한 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다. 반면 독일차 소유자의 평균은 766점으로 국산차 최하위 기아차(775점)보다도 낮다. 독일차 중에서는 Mercedes-Benz만이 808점으로 선전했다.

수입차 브랜드별로 보면, Lexus가 837점으로 1위, 다음은 Honda(832점)와 Toyota(824점)가 2, 3위로 상위권을 일본 브랜드가 석권하고 있다. 불충분 표본(30~59사례)으로 분류되어 순위에서는 제외된 Infiniti(835점)와 Nissan(811점)을 포함하면 Top5는 모두 일본 브랜드가 독식하게 된다. 이들 일본 브랜드 모두가 한국이나 독일 어떤 브랜드보다 높다는 점에서 일본의 서비스 경쟁력이 막강함을 알 수 있다. 독일 수입차 브랜드 중에서는 Mercedes-Benz가 808점으로 선전했지만, Audi(768점), Volkswagen(746점), BMW(746점) 등은 크게 낮았다. 일본차의 압승이라 할 수 있다.

일본 수입차와 독일 수입차의 경쟁력 차이는 어디로부터 오는 걸까? A/S만족도는 '접수/접근', '환경', '절차', '결과' 등 4개의 하위 차원들과 26개의 항목들로 구성되어 있다. 26개 항목들에서의 점수를 비교한 결과 26개 전체에서 일본 수입차가 독일 수입차보다 더 좋은 평가를 받은 것으로 나타났다. 이 중 차이가 큰 5개 항목에서의 결과를 [표1]로 제시하였다.

[표1] 일본-독일 간 차이가 큰 문항 5

% yes

A/S만족도 문항	일본차 - 독일차	일본차	독일차
점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다	19	92	73
접수에서부터 수리완료 때까지 예상보다 시간이 많이 걸리지 않았다	18	91	73
부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다	13	84	71
약속한 시간 또는 그 전에 완료되었다	12	94	82
내가 가장 편한 시간으로 예약할 수 있었다	11	78	68

26개 항목 중 일본-독일 간에 차이가 가장 큰 항목은 '점검/수리 절차가 쉽고 빨랐다'로 일본차 92% 독일차 73%로 19%p의 격차가 있었다. 그 다음 '접수에서부터 수리완료 때까지 예상보다 시간이 많이 걸리지 않았다' 항목에서 18%p 차이 등 5개 항목 모두에서 10%p 이상의 현격한 차이가 있었다. 5개 항목의 면면을 보면 하나같이 소요된 '시간'에 관한 것이다. 앞서 A/S를 받는 소비자에게 가장 중요한 것은 '비용과 시간'임을 지적한 바 있다([자동차 리포트](#)

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

12-50호 자동차 A/S만족, 돈과 시간이 적게 들어야). 수입차 소비자의 경우에는 비용보다 시간에 더 민감할 수 있음을 보여 준다.

지금까지 ‘수입차의 가장 큰 문제는 A/S’라고 말하는 사람들은 수입차에 대해 부정적인 사람들이었다. 반면 실제 수입차 보유자들은 그렇게 느끼지 않아 왔다(자동차 리포트 12-17호 ‘수입차 써보니, 이런 점이 좋더라’). 그러나 금년도 조사는 그런 우려가 현실이 될 수 있는 조짐을 분명히 보여주고 있으며, 원인은 독일차의 부진이다. 근래 급증하고 있는 판매에 비례해서 증가하는 서비스 수요를 제때 처리하지 못해서 나온 것이다. 그리고 그 해결의 핵심은 ‘시간 단축’임을 조사결과가 보여주고 있다.

일본차의 탁월한 A/S경쟁력은 어제 오늘의 것도 아니고 한국에서만 그런 것도 아니다. 국내로 수입된 이들이 독일브랜드보다 앞설 뿐 아니라 모든 국내업체들을 큰 차이로 앞서고 있다는 점을 간과해서는 안 된다. A/S는 수입차 구입을 망설이게 만드는 걸림돌로 흔히 간주되어 왔다. 그러나 실제 걸림돌이 된다면 이는 국산차나 독일차에 해당하는 것이지 일본차와는 무관하다. 국내 소비자들이 저평가되어 있는 일본차 브랜드들의 제품경쟁력과 서비스의 강점에 눈을 뜨게 되면 일본차에게 날개를 달아 주는 꼴이 될 것이다.

=====

㈜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.

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: 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