

국산차 품질은 과대평가, 일본차는 과소평가

- 제품품질은 일본, 유럽, 한국 순
- 일본차의 내구품질 압도적으로 우수

국산차와 수입차는 서비스품질에서는 별 차이가 없었다. 그러나 제품품질에서는 수입차가 국산차를 크게 앞섰다. 수입차 중에서는 일본차가 유럽차를 앞섰고, 제품의 내구성과 애프터서비스 부문이 특히 탁월했다. 품질에서 국산차는 과대평가, 일본차는 과소평가되고 있었다.

자동차 소비자가 직접 경험한 품질(CEQ; Consumer Experienced Quality)에는 제품품질과 서비스품질이 있다. 자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)의 자동차 기획조사는 제품품질은 초기품질·내구품질·상품성 만족도로, 서비스품질은 영업만족도와 애프터서비스 만족도로 나누어 평가한다. [표1]은 이 품질 평가의 2012년 결과를 정리한 것이다.

여기서는 제품품질 중에서도 초기품질과 내구품을 수입차 중심으로 다루었다. 초기품질은 차를 산 지 얼마 안 된(평균 3개월 사용) 소비자가, 내구품질은 차를 사고 평균 3년이 경과한 소비자가 차를 사용하면서 얼마나 많은 수의 고장/문제점을 경험했는가를 평가한 것이다. 따라서 초기품질과 내구품질 모두 수치가 낮을수록 품질이 우수한 것을 의미한다.

[표1] 국산차-수입차의 품질 점수

		국산	수입	수입브랜드 원산지		수입브랜드 유형		수입차 가격	
				유럽	일본	고급	양산	5천만 원 이상	5천만 원 미만
제품 품질	초기품질(PPH)▽	161	139	138	134	121	161	116	158
	내구품질(PPH)▽	435	341✓	385	214✓	331	350	313	338
	상품성 만족도(1,000점)▲	590	655	663	638	671	635	677	642
서비스 품질	영업만족도(1,000점)▲	781	790	785	810	796	784	794	792
	애프터서비스 만족도(1,000점)▲	790	781	765	828✓	782	781	770	791

PPH: 차량 백 대당 문제점 수(Problems Per Hundred vehicles)

수치가 작을수록(▽)/클수록(▲) 우수

✓: 주목할 만한 점수

출처: 2012년 자동차 기획조사

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

수입차의 초기품질 문제점 수는 차량 100대당 139건으로 국산차 161건보다 22건 적었다 (국산차의 86% 수준). 수입차 유형별로는 고급브랜드(121건)와 5천만 원 이상의 고가차(116건)가 양산브랜드(161건), 중저가차(158건)보다 각각 40건 이상 적었다. 원산지별로는 일본차(134건)가 유럽차(138건)보다 적었으나 미세한 차이에 불과했다.

내구품질 문제점의 수(차량 100대당)는 수입차(341건)가 국산차(435건)의 78% 수준으로 둘 간에는 적지 않은 차이가 있었다. 이는 국산차의 내구성이 수입차와 차이가 있다는 일반 소비자의 인식([자동차 리포트 13-9호, '국산차-수입차 비교하다 수입차 택한 이유는?'](#))이 그치지 않음을 보여준다.

수입차의 내구품질 문제점 수는 일본차와 유럽차 간에도 차이가 컸다. 일본차의 문제점 수(214건)는 유럽차(385건)의 절반 수준(56%)에 불과했다. 반면 국산차는 435건으로 일본차의 2배가 넘었다. 일본차의 내구품질 경쟁력이 탁월하다고밖에 할 수 없다.

초기품질과 내구품질 모두 수입차가 국산차보다 경쟁우위에 있었고, 그 격차는 내구품질에서 더 컸다. 주목할 만한 점은 일본차의 탁월한 내구품질 경쟁력이다. 일본차의 내구품질 문제점 수는 유럽차의 56% 수준, 국산차의 49% 수준에 불과했다. 최근 미국에서 발표된 내구품질 조사결과([해외기사 분석자료 13-1호, '美 자동차 내구품질, 일본차의 승리'](#))에서 일본차는 발군의 성적을 보인 반면 현대차와 기아차는 하위권에 머물렀다.

한국 소비자들의 한국자동차 산업에 대한 자부심은 대단하다. 한국은 이미 일본을 추월해 이제는 독일만이 우리를 앞서고 있으며, 미국은 한참 뒤에 처져 있다고 보고 있다([자동차 리포트 13-6호, '자동차 최강국은 독일, 그 다음은?'](#)). 일본은 자동차 제조국가 이미지 중 '잔고장이 없는 차를 만드는 나라'에서만 한국에 앞섰고, 그나마도 이 항목의 1위는 일본이 아닌 독일이었다. 엄청난 착각이 아닐 수 없다. 이미지와 실제 간에 차이가 없을 수는 없겠지만, 이미 지 측면에서 한국은 지나치게 과대평가, 일본은 지나치게 과소평가되고 있다. 실제의 품질과 주관적인 평가 간의 차이가 크면 클수록 그것이 갖는 위험도 커진다. 그리고 현재의 차이는 그 언제라도 시장 전체를 뒤흔들 만큼 크다.

=====

㈜마케팅인사이트는 지난 2001년부터 2012년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한

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

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.

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