

초기품질 수준, 일본-유럽-한국 순

- 일본차, '핸들/조향장치', '브레이크', '변속기'에서 탁월
- 유럽차는 '엔진'이 강점

자동차의 초기품질은 국산차보다는 수입차가, 수입차 중에서는 고급브랜드와 고가차(5천만 원 이상)가 더 우수했다. 유럽차와 일본차는 전체 문제점 수는 비슷했지만 자세히 보면 뚜렷이 구별되는 장단점이 있었다. 국산차는 문제점의 유형에서 유럽차와 비슷했다. 일본차의 '핸들/조향장치', '브레이크', '변속기', '내장/인테리어', 그리고 유럽차의 '엔진'은 국산차가 배워야 할 부분이었다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 2012년 자동차 기획조사에서 새 차를 산 소비자들이 경험한 문제점의 수로 자동차의 초기품질을 평가했다. 차를 사용하면서 겪을 수 있는 문제점을 '엔진', '브레이크' 등 13개 차원, 170개 항목으로 제시하고 차를 구입한 후 평균 3개월 동안 사용하면서 경험한 문제점을 모두 체크하도록 했다. 초기품질은 이렇게 체크된 문제점 수를 차량 100대당 문제점 수로 환산하여 산출했다[표1].

【표1】영역별 초기품질 문제점 수*

	전체	국산	수입	수입브랜드 원산지		수입브랜드 유형		수입차 가격	
				유럽	일본	고급	양산	5천만 원 이상	5천만 원 미만
품질문제점수[PPH]	159	161	139	138	134	121	161	116	158
소음/잡소리	36.4	36.3	37.2	34.9	50.4	31.6	44.0	34.6	40.1
엔진	23.8	24.7	15.7	14.5	19.2	12.1	19.9	11.9	18.6
핸들/조향장치	14.3	14.8	10.3	11.6	2.5	10.4	10.4	10.9	10.7
오디오/비디오 시스템	13.8	13.4	17.5	18.2	9.6	16.7	18.6	13.9	19.7
온도조절/환기장치	11.1	11.3	8.6	7.4	10.5	6.1	11.6	5.0	11.4
브레이크	10.5	10.8	8.2	10.0	4.9	9.5	6.7	7.8	8.3
차체/도장/물딩/누수	10.0	10.4	6.6	5.6	8.7	3.1	10.5	4.1	8.5
변속기	9.0	9.3	6.8	7.8	2.7	6.9	6.8	7.6	6.2
전기장치/액세서리	8.6	8.4	10.5	9.9	11.7	11.6	9.2	8.9	11.8
내장/인테리어	8.0	8.3	5.9	5.9	0.8	3.6	8.6	2.5	8.4
시트/안전벨트	7.8	7.8	7.7	8.2	3.5	6.2	9.4	8.3	7.7
타이어	4.1	4.2	2.8	2.6	5.2	2.1	3.7	0.7	4.4
배터리	1.6	1.6	1.3	0.8	3.7	1.5	1.1	0.0	2.2

* 차량 백 대당 문제점 수(PPH: Problems Per Hundred vehicles)로 수치가 작을수록 좋은 것임.

△: 범주별로 비교 대상보다 문제점 수가 5PPH 이상 많음

✓: 주목할 만한 강점들

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

국산차와 수입차 전체를 대상으로 평가한 초기품질 문제점 수는 '소음/잡소리'에서 36.4건으로 가장 많았고, 그 다음 '엔진'(23.8건), '핸들/조향장치'(14.3건)의 순이었다. 초기품질 문제점 수가 많은 차원들을 국산차와 수입차별로 나눠서 보면 국산차는 '소음/잡소리'(36.3건), '엔진'(24.7건), '핸들/조향장치'(14.8건), 수입차는 '소음/잡소리'(37.2건), '오디오/비디오 시스템'(17.5건), '엔진'(15.7건)의 순이었다.

국산차는 대부분의 평가 차원에서 수입차보다 열세였다. 특히 '엔진', '핸들/조향장치', '차체/도장/몰딩/누수' 등에서 뒤졌다. 반면 '오디오/비디오 시스템', '전기장치/액세서리'에서는 국산차가 수입차를 앞섰다.

수입차 중에서 일본차와 유럽차를 비교하면, 일본차는 '핸들/조향장치', '오디오/비디오 시스템', '브레이크' 등에서 유럽차를 크게 앞선 반면, '소음/잡소리'와 '엔진', '온도조절/환기장치', '차체/도장/몰딩/누수' 등에서는 유럽차가 일본차를 앞섰다.

일본차는 몇몇 영역에서 문제점 수가 한국차와 유럽차의 1/2 이하에 불과해 탁월한 경쟁력을 보였다. 이들 영역의 문제점 수를 한국/유럽과 일본으로 비교하면 아래 표와 같다.

영역	한국/유럽		일본
내장/인테리어	8.3건/5.9건	vs.	0.8건
핸들/조향장치	14.8건/11.6건	vs.	2.5건
변속기	9.3건/7.8건	vs.	2.7건
시트/안전벨트	7.8건/8.2건	vs.	3.5건
브레이크	10.8건/10.0건	vs.	4.9건

반면 '소음/잡소리'는 일본차의 가장 큰 약점이었다. 일본차의 '소음/잡소리'만이 50PPH를 넘으며 평균 50.4건이라는 가장 많은 문제점 수를 기록했다.

고급브랜드, 고가차의 강점은 동력성능이나 주변장치보다는 내-외장 그리고 소모품에 있었다. 이들의 '내장/인테리어', '차체/도장/몰딩/누수'에서의 문제점 수는 양산브랜드나 중저가차의 1/2에 불과해 그 탁월함을 과시했으며, '타이어'와 '배터리'는 거의 무결점에 가까웠다.

초기품질에서 국산차는 일본차보다 유럽차에 훨씬 더 가깝다. 문제/고장 영역별로 문제점 수의 분포를 보면 국산차와 유럽차가 전체적으로 유사한 패턴을 보여준다는 것을 알 수 있다. 한편 상대적으로 가장 큰 차이(10PPH 이상)는 '엔진'에 있었다. 국산차가 유럽차를 따라 잡기

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

위해 하루빨리 개선해야 할 영역이라 할 수 있다.

일본차의 초기품질 경쟁력은 몇몇 측면에서 비교할 수 없을 정도로 탁월하다. 13개 영역 중 5개에서 문제점의 수가 한국과 유럽차의 1/2도 되지 않았으며, 특히 '내장/인테리어'에서는 1/7 이하였다. 일본은 이미 한 수 아래라는 허황된 세평([자동차 리포트 13-6호, '자동차 최강국은 독일, 그 다음은?'](#))에서 벗어나지 못하고, '핸들/조향장치', '브레이크', '변속기' 등의 핵심 부문에서 일본차의 월등한 품질 우위를 인정하고 배우지 않는다면 이들을 따라 잡는 것은 요원한 일일 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 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: 마케팅인사이드(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 썬마케팅인사이드가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2012년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 썬마케팅인사이드에 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