

수입차의 가장 많은 문제점은 '이것'

- 수입차의 초기품질 약점은 소음/잡소리
- 수입차의 worst 10 문제점 중 7개는 '소리' 관련

한국 소비자들은 특히 차의 소음이나 잡소리에 민감했다. 운전자들이 가장 많이 지적한 품질 문제점 Worst 10 중 국산차는 5개, 수입차는 7개가 '소리'와 관련된 것이었다. 특히 수입차 사용자들이 지적한 Worst 10의 1위부터 5위까지 모두가 '소리'와 관련된 사항이었다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 2012년 자동차 기획조사에서 자동차의 초기품질을 평가했다. '차를 구입하고 사용한 지 평균 6개월이 지난 소비자'에게 자동차의 고장/문제점과 관련된 170개 항목을 제시하고 직접 차를 사용하면서 경험한 것을 모두 선택하도록 했다. 이렇게 국산차 소유자들과 수입차 소유자들이 가장 많이 선택한 항목 10개씩을 골라 각각 국산차와 수입차의 초기 품질문제점 Worst 10으로 선정했다[표1].

[표1] 국산차-수입차의 초기 품질문제점 Worst 10

국산차			수입차		
Rank	Item	PPH*	Rank	Item	PPH*
1	✓ 주행시 바람소리 심함	11.0	1	✓ 주행시 바람소리 심함	7.9
2	✓ 차체 밑부분에서의 소음/잡소리	5.9	2	✓ 소음/잡소리 관련 기타 고장/문제점	5.9
3	엔진 힘이 너무 딸림[출력부족]	5.5	3	✓ 제동시 쇠 마찰음 소리남	4.7
4	✓ 소음/잡소리 관련 기타 고장/문제점	5.3	4	✓ 차체 밑부분에서의 소음/잡소리	4.2
5	히터 · 에어컨 작동시 냄새가 남	4.2	5	✓ 차문 내부에서의 잡소리	4.1
6	차체 부분간 간격/틈 맞지 않음	3.9	6	네비게이션 · 텔레매틱스 시스템 고장/작동불량	3.9
7	✓ 주행시 앞 타이어 소음/잡소리	3.4	7	✓ 주행시 앞 타이어 소음/잡소리	3.8
8	변속이 거침/충격 있음	3.4	8	앞유리 와이퍼 작동문제	3.5
9	✓ 히터 · 에어컨 작동시 소리가 큼	3.1	9	✓ 대시보드 및 계기판에서의 잡소리	3.3
10	라디오 수신 불량/주파수 잘 안잡힘	2.9	10	변속이 거침/충격 있음	3.1

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

✓: '소리' 관련 문제점들

국산차와 수입차 모두 전체 170개 항목 중 '주행시 바람소리 심함'에서 문제점이 가장 많

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 지적되었다. 평균 문제점 수는 차량 100대 기준으로 국산차 11.0건 수입차 7.9건이었으며, 이외에 '차체 밀부분', '주행시 앞 타이어'로부터의 소음과 잡소리에 대한 지적이 많았다.

'주행시 바람소리 심함' 문제를 필두로 '소리'와 관련된 문제가 국산차와 수입차 초기 품질 문제점 Worst 10의 과반수를 차지했다. '소리'와 관련된 항목이 수입차에서는 Worst 10 중 7개였으며 1위부터 5위까지 모두를 차지했다. 국산차는 10개 중 5개였다. 또한 국산차와 수입차의 Worst 10 중 5개가 동일했는데, 이 동일 항목들 중 3개가 '소리'와 관련된 것이다.

수입차의 '소리' 문제는 매우 다양했다. '주행시 바람소리'에서 가장 많은 문제점이 지적된 것을 시작으로 '기타 소음/잡소리', '제동시 쇠 마찰음 소리', '차체 밀부분의 소음/잡소리', '차문 내부에서의 잡소리'가 5위에 들었다.

국산차에서는 '소리'와 관련된 문제점 외에 히터/에어컨에 대한 지적도 많았다. 히터/에어컨이 '작동시 냄새가 남', '작동시 소리가 큼' 항목이 역시 국산차의 Worst 10에 포함되었다.

흔히 한국의 자동차 소비자들은 '소리'에 민감하다고 한다. 과거 Nissan Teana의 한국형 모델이 일본에서는 전혀 문제가 되지 않았던 소음 문제로 큰 곤욕을 치른 적이 있으며, 이것이 '소리'에 대한 한국 소비자들의 독특함으로 회자된 바 있다. 수입차의 Worst 10 중 7개, Worst 5는 모두가 '소리'와 관련되어 있다는 것은 이런 세평이 근거 있는 것임을 보여준다.

자동차의 소음/잡소리는 한국은 물론 일본, 유럽에서도 가장 문제점이 많은 영역이다([자동차 리포트 13-12호, '초기품질 수준, 일본-유럽-한국 순'](#)). 국내 자동차 제조사에게 이런 소비자가 있다는 것은 하나의 축복일 수 있다. 세계적으로 가장 조용한 차를 만들지 않으면 안 되는 소비자환경이 조성되어 있기 때문이다. 국내에서 소비자로부터 조용하다고 평가 받는 차를 만든다면 세계에서 가장 조용한 차가 될 수 있다.

=====

(주)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 (주)마케팅인사이트가 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