

수입차 '유지비/운용비에 만족 - 51%', 국산차는?

- 국산차는 40%
- 상품성 전 부문에서 수입차 우세

수입차의 강점은 뛰어난 상품성에 있다. 상품성은 지난 11년간의 자동차 기획조사에서 어떤 국산차 1위 브랜드도 수입차 전체 평균을 앞서지 못한 유일한 영역이다([한국 자동차 품질 백서 2008-2012 '5장 상품성 만족도'](#)). 2012년 조사에서도 수입차는 상품성의 8개 차원 모두에서 국산차보다 나은 성적을 받았으며, 특히 주행성능·디자인·안전성/보안성 등에서는 큰 차이로 앞섰다. 수입차 중에서는 유럽차, 고급브랜드, 고가차의 점수가 더 높았다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)는 2002년부터 자동차 기획조사에서 새 차를 구입한 지 1년 이내인 소비자들이 자신의 차에 대해 느끼는 상품으로서의 매력도를 '상품성'으로 평가해 왔다. 작년 조사 결과 중 상품성과 관련된 8개 차원에 대한 만족도인 차원만족률과 그 차의 상품성에 대한 종합적인 만족도인 상품성 체감만족률을 국산차와 수입차로 나눠 [표1]에 정리했다. 차원만족률과 상품성 체감만족률 모두 어느 정도 만족하는지를 묻는 10점 만점 문항에 8점 이상으로 응답한 비율(Top3 box %)을 말한다.

[표1] 국산차-수입차의 상품성 만족률*

	국산	수입	수입브랜드 국가		브랜드 유형		수입차 가격	
			유럽	일본	고급	양산	5천만 원 이상	5천만 원 미만
상품성 체감만족률	48	64	65	59	68	58	69	61
차원 만족률	디자인	53	70	74	59	76	63	76
	주행성능	42	68	71	61	72	63	72
	안전성/보안성	46	61	61	61	63	60	63
	안락성	44	54	52	57	56	51	58
	조작 편리성	44	53	55	49	60	45	58
	유지비/운용비	40	51	53	51	50	52	50
	다양한 유용성	43	46	43	53	43	50	46
	AV 시스템	42	44	44	43	47	39	50

Base: 지난 1년 내 새 국산차 구입자 7,772명, 새 수입차 구입자 787명

* 만족률은 10점 만점 평가에 8점 이상을 준 비율임(Top3 Box %)

△: 10%p 이상 비교대상보다 높은 것

✓: 주목할 만한 점수

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

소비자들이 자신의 자동차가 제품으로서 얼마나 매력적인가를 종합적으로 평가한 상품성 체감만족률은 수입차 64%, 국산차 48%로 16%p라는 큰 차이로 수입차가 국산차를 앞섰다. 또한 상품성을 구성하는 각 차원에 대한 차원만족률 역시 8개 차원 모두 수입차가 국산차를 앞섰다.

차원만족률은 수입차와 국산차 모두 '디자인'에서 가장 높았다(국산차 53%, 수입차 70%). '디자인' 외의 차원에서는 국산차와 수입차가 다른 양상을 보였다. 국산차의 차원만족률은 '디자인'(53%)에서만 50%를 넘었고 나머지 7개는 모두 40% 내지 46% 사이로 큰 차이가 없었다. 반면 수입차는 가장 만족률이 높은 '디자인'(70%) 외에도 '주행성능'(68%)과 '안전성/보안성'(61%)에 대한 차원만족률 역시 높았고, 국산차에서와 달리 만족률은 차원별로 적지 않은 차이가 있었다.

수입차와 국산차 간의 차원만족률 차이는 '주행성능'(26%p)에서 가장 컸고, 그 다음은 '디자인'(17%p), '안전성/보안성'(15%p) 등의 순이었다. 주목할 만한 점은 '유지비/운용비' 차원에서도 수입차(51%)의 만족률이 국산차(40%) 보다 11%p 높았다는 점이다.

수입차의 '유지비/운용비'가 국산차보다 훨씬 더 많이 든다는 것을 모르는 사람은 없다([자동차 리포트 13-8호, '수입차, 제품은 좋는데 유지비가...'](#)). 그럼에도 불구하고 실소비자들의 만족도는 국산차보다 수입차에서 더 높았다. 수입차의 유지와 운용에 실제로 많은 비용을 지불하고 있다는 것을 누구보다 잘 아는 수입차 소유자가 오히려 더 긍정적인 이유는 수입차에 그 비용만한 가치가 있다고 느끼기 때문이다.

지난 1년간 새 수입차를 구입한 소비자의 80% 이상은 처음 수입차를 산 사람들이다. 이들은 자신의 첫 수입차를 타면서 '수입차는 생각보다 비싸지 않고 비용이 좀 더 들긴 해도 충분히 그만한 가치가 있어!'라고 말하고 있다.

=====

㈜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 국

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

내 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