

수입차는 영업사원의 할인이 효과 커, 국산차는?

- 국산차는 회사 차원의 할인/혜택 효과 커
- 수입차는 영업사원, 국산차는 회사 중심으로 운영해야

소비자들이 차를 구입할 때 영업사원과 회사로부터 받은 할인/혜택의 효과는 국산차와 수입차가 달랐다. 영업사원이 주는 할인/혜택의 경우 수입차 구입자에게는 긍정적인 효과가 컸지만 국산차 구입자들에게는 역효과였다. 회사가 주는 것은 국산차와 수입차 구입자 모두에서 긍정적이었지만 그 효과는 국산차에서 더 확실했다. 국산차는 회사 중심, 수입차는 영업사원 중심으로 할인/혜택을 주는 것이 유리하다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 지난 1년 간 새 차 구입자들이 차를 사면서 영업사원과 회사로부터 할인/혜택을 받았는지에 따라 자동차 회사 만족률, 초기품질, 품질 스트레스, 상품성·영업·A/S 만족도가 어떻게 다른지를 [표1]로 정리했다. 초기 품질은 차를 운행하면서 직접 경험한 고장/문제점 건수를, 품질 스트레스는 차의 품질에서 느낀 불만족 건수를 각각 차량 백대당 평균으로 산출했다. 상품성·영업 만족도는 각각의 하위 차원에 대한 만족도를 가중평균하여 합산한 점수를, A/S 만족도는 경험한 A/S에 대한 만족도를 10점 척도로 평가한 결과를 각각 1,000점 만점으로 환산해 구했다. 제조회사 만족률은 회사에 대한 만족도를 묻는 10점 만점 문항에 8점 이상으로 응답한 비율(Top 3 Box %)이다.

[표1] 할인/혜택 제공과 고객의 품질평가 점수들

	영업사원이 제공한 할인/혜택				회사가 제공한 할인/혜택			
	국산차		수입차		국산차		수입차	
	받았다	못받았다	받았다	못받았다	받았다	못받았다	받았다	못받았다
제조회사 만족률(Top 3 box %) ▲	41	47 🙄	63 🙄	55	43 🙄	40	62	62
초기품질(PPH*) ▽	174	137 🙄	138 🙄	157	167	162 🙄	147	96 🙄
품질 스트레스(SPH**) ▽	325 🙄	353	321 🙄	388	328 🙄	343	322 🙄	345
상품성 만족도(1,000점) ▲	590	593 🙄	659 🙄	634	594 🙄	577	656	667 🙄
영업만족도(1,000점) ▲	781	784 🙄	795 🙄	754	786 🙄	763	797 🙄	763
애프터서비스 만족도(1,000점) ▲	770	805 🙄	777	779 🙄	780 🙄	769	778 🙄	771

Base: 지난 1년 내 새 차 구입자 8,559명(새 국산차 구입자 7,772명, 새 수입차 구입자 787명)

출처: 2012년 자동차 기획조사

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

** SPH: 차량 백 대당 스트레스 건수(Stressful incidents Per Hundred vehicles)

▽/▲: 수치가 작을수록(▽)/클수록(▲) 우수

🙄: 긍정적인 효과

👍: 주목할 만한 수치

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

국산차는 영업사원에게서 할인/혜택을 받지 않은 고객들(이하 비수혜자)의 평가 결과가 받은 고객들(이하 수혜자)보다 오히려 더 좋았다. 특히 초기품질은 비수혜자에서 37PPH 더 낮고(경험한 고장건수가 더 적고), A/S만족도 역시 비수혜자가 35점 더 높았다. 수혜자가 더 좋았던 것은 오직 품질 스트레스 하나뿐으로 28SPH가 더 낮았다(경험한 불만건수가 더 적었다).

반면 수입차에서는 수혜자의 평가 결과가 더 좋았고, 긍정적인 효과도 국산차에 비해 더 컸다. 수혜자에서 품질 스트레스는 67SPH 더 낮고(경험한 불만건수가 더 적고), 영업만족도는 41점, 상품성 만족도는 25점이 더 높았다. A/S만족도는 수혜자와 비수혜자가 비슷했다.

회사가 제공한 할인/혜택 역시 국산차와 수입차에서 그 효과가 달랐다. 국산차에서는 제조사 만족도와 초기품질은 수혜자와 비수혜자가 비슷했지만, 나머지는 모두 수혜자가 더 좋았다. 특히 수혜자가 비수혜자보다 영업과 상품성 만족도가 각각 23점, 17점이 더 높았다.

수입차에서는 초기품질, 상품성 만족도 등 제품 품질 평가는 비수혜자가 더 좋았지만, 나머지 결과는 수혜자가 더 나았다. 회사의 할인/혜택 효과는 중간 정도라고 할 수 있다.

종합하면 국산차 구입자에게는 영업사원보다 회사가 제공하는 할인/혜택을, 반대로 수입차 구입자에게는 회사보다 영업사원이 주는 할인/혜택을 강화하는 것이 유리하다.

자동차 회사나 영업사원이 구매자에게 할인이나 혜택을 주는 데는 다양한 이유와 목적이 있다. 그것이 무엇인가에 따라 할인/혜택의 효과는 달라지겠지만, 일반적으로 국산차 영업사원들이 주는 할인이나 혜택은 별 효과가 없어 보인다([자동차 리포트 11-7호, '자동차 가격, 할인 해주면 불만 더 크다'](#), [자동차 리포트 12-31호, '자동차 영업사원, '할인' 보다는 '믿음'을 주라'](#)). 오히려 만족도나 이미지에 부정적인 효과를 낳는 경향이 있다. 반면 수입차 영업사원의 할인/혜택은 긍정적인 효과가 있다. 회사 차원의 할인과 혜택은 반대로 수입차보다 국산차에서 더 긍정적인 효과가 있다.

할인/혜택을 위한 자원은 한정되어 있다. 고객과 좋은 관계를 맺기 위해서는 이를 국산차는 회사 몫이 많은 것처럼, 수입차는 영업사원 몫이 많은 것처럼 포장하는 것이 유리할 것이다. 이를 시승([자동차 리포트 13-20호, 수입차, 영업·마케팅 비결은 'OO'](#))과 연결한다면 더 큰 효과를 기대할 수 있을 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 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