

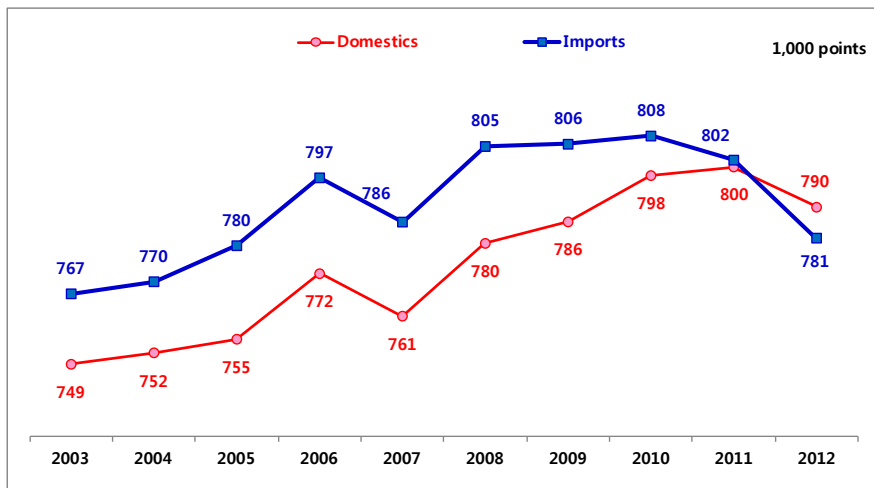
자동차 보증 A/S, 국산차-수입차 어디가 잘하나?

- 국산차, 직영사업장·무상A/S에 취약
- 막강 일본차의 무상A/S는 국산보다 95점 높아

지난 1년간 A/S를 받은 적이 있는 사람 모두를 대상으로 한 2012년 A/S만족도 조사에서 수입차는 처음으로 국산차에 뒤졌다. 2003년 조사 이래 처음 있는 일이었다. 그렇다면 수입차 A/S의 취약점은 무엇일까? 그 답을 확인하기 위해 직영사업장 이용자, 3년 내 새 차 구입자, 무상·유상서비스 이용자로 나눠 만족도를 다시 산출했다. 그 결과 수입차는 직영사업장에서는 작은 차이지만 국산차를 앞섰고, 3년 내 새 차 구입자에서는 그 차이가 더 벌어졌다. 수입차의 우세는 무상서비스에 대한 만족도에서 국산차를 크게 앞섰기 때문이다. 이는 직영사업장을 중심으로 제공되는 국산차의 무상서비스가 특히 취약함을 보여준다.

자동차전문 조사기관인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 지난 1년 안에 자동차 A/S를 받은 이들의 A/S만족도 점수를 알아봤다[그림1].

[그림1] 국산-수입차 A/S 만족도 추이



Source: Marketing Insight Automobile Syndicated Research 2003~2012

자동차 기획조사에서 A/S만족도는 2009년까지는 수입차가 국산차를 20점 이상의 차이로 꾸준히 앞섰으나, 이후 그 차이가 급격히 감소하여 2012년 처음으로 국산차가 수입차를 앞섰다. 그러나 지정이나 협력사업장을 제외하고 직영사업장만을 따지면 여전히 수입차(783점)가 국산차(779점)를 앞선 것으로 나타났다. 산출범위를 무상 A/S 대상자인 3년 내 새 차 구입

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

자로 좁히면 국산차 750점, 수입차 777점으로 국산차의 열세는 더 커졌다[표1].

[표1] 국산-수입차 A/S 만족도 비교

애프터서비스 만족도 1,000 points		지난 1년 내 A/S 경험자 (N=28,994)	직영사업장 이용자 (N=9,848)	3년 이내 새 차 구입자 (N=3,728)	무상서비스 이용자* (N=2,569)	유상서비스 이용자* (N=775)
국산차		790	779	750	749	744
수입차		781	783	777 ✓	781 ✓	747
수입브랜드 원산지별	유럽	765	762	756	754	760
	일본	828 ✓	832	832	844 ✓	755 ✓
브랜드 유형별	고급 브랜드	782	782	763	764	743
	대중 브랜드	781	785	792	800	752

* 무상서비스와 유상서비스 중복이용 사례 제외
✓ : 주목할 만한 수치

출처: 2012년 자동차 기획조사

3년 내 새 차 구입자의 만족도를 서비스 형태별(무상 vs. 유상)로 나눠 비교하면 국산차는 무상(749점)과 유상(744점) 간에 별 차이가 없었다. 반면 수입차는 무상 781점, 유상 747점으로 무상이 유상을 큰 차이로 앞서 수입차의 A/S만족도 우위는 무상서비스에 있음을 알 수 있다. 한편 수입차의 유상(747점)이 무상(781점)에 비해 크게 낮은 이유는 비싼 수리비용 때문으로 보인다. 그럼에도 불구하고 수입차의 유상서비스 만족도도 근소하지만 국산차보다 높았다.

수입브랜드의 원산지로 나눠 보면 일본차의 만족도는 무상서비스에서 90점이 높은 것을 비롯해 전반적으로 유럽차보다 높았다. 그러나 유상서비스에서는 유럽차에 근소한 차이(5점)로 뒤졌는데, 이는 예상보다 많은 비용 때문일 가능성이 크다.

유럽차의 만족도는 지난 1년간 A/S 경험자 모두, 직영사업장 이용자, 3년 내 새 차 구입자, 무상-유상서비스 이용자에서 큰 차이가 없었다. 점수상으로는 안정된 서비스를 제공하고 있는 것으로 보인다.

브랜드 유형별로는 3년 내 새 차 구입자에서 대중브랜드의 만족도가 고급브랜드보다 높았는데, 이는 만족도가 큰 일본차가 주로 대중브랜드에 포함되기 때문이다.

국산차 A/S의 문제는 직영사업장 이용자의 만족도(779점)가 지정이나 협력사업장보다 더 낮다는 점이다. 또한 3년 내 새 차 구입자에서는 750점으로 그 낙폭이 더 커졌다. 국내 제조사가 직접 운영하는 직영사업장의 A/S 만족도가 이처럼 지정이나 협력사업장보다 떨어진다는 것은 문제가 있다. 더 큰 문제는 대부분 보증기간 중인 3년 내 새 차 구입자들의 만족도가 크

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

게 낮다는 점이다. 가장 고객에게 잘해야 할 직영사업장이 가장 신경 써야 할 최근 구입 고객을 확대하고 있음을 알 수 있다.

무상서비스를 이용한 고객들의 만족도가 유상서비스 이용자와 별 차이가 없다는 것도 수입차와 크게 대비되는 점이다. 무상서비스에 대한 만족도가 왜 이렇게 낮은지에 대한 연구가 필요하다.

수입차는 고객이 차를 구입한 시점과 서비스를 이용한 장소에 관계없이 국산차보다 나은 서비스를 제공하고 있다. 그리고 이러한 경쟁력의 핵심은 우수한 무상서비스에 있다. 한 가지 걸림돌이 있다면 유상서비스의 만족도가 무상서비스에 비해 눈에 띄게 낮은 것이다. 이는 수입차 서비스를 이용할 때 드는 비용 때문일 가능성이 크다([자동차 리포트 12-50호, '자동차 A/S만족, 돈과 시간이 적게 들어야'](#)). 무상에 비해 유상의 만족도가 특히 낮은 일본차가 이를 눈여겨볼 필요가 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 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

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

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