

고급·고가 수입차가 스트레스 더 받아

- 양산·중저가 수입차는 국산차보다 적어
- 일본차가 가장 스트레스 적어

자동차의 품질 스트레스는 차를 이용하면서 경험한 제품과 서비스 상의 불만이 얼마나 많았는지를 측정한 것이다. 품질 스트레스는 수입차보다 국산차에 더 많았다. 그러나 수입차 중의 고급·고가차는 국산차보다 더 스트레스가 많았다. 수입차 브랜드 중에서는 일본차의 품질 스트레스가 가장 적었다.

자동차전문 조사기관인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)가 새 차를 산 지 1년 이내인 고객들에게 자신이 구입한 차를 사용하면서 느낀 품질 스트레스(Quality Stress)를 불편·불안·손실·분노의 4개 차원 20개 항목으로 평가하도록 했다. 품질 스트레스는 '불만 경험의 수'를 세는 방식으로 측정되므로 그 수치가 높을수록 불만족이 높음을 의미한다. 측정단위는 '차량 100대당 경험한 불만 경험의 수'인 SPH(Stressful incident Per Hundred vehicles)며, 여기서는 편의상 '건'으로 나타냈다[표1].

[표1] 국산-수입차의 품질 스트레스

	국산차 수입차		수입브랜드 원산지별			브랜드 유형		수입차 가격	
			유럽	일본	미국	고급	양산	5천만 원 이상	5천만 원 미만
품질 스트레스[SPH*]	301	280	295	217 ✓	303	307 ✓	243	305 ✓	253
불편 차원	89	90	92	78	97	97	80	94	84
불안 차원	91	89	96	63 ✓	90	94	82	94	83
손실 차원	74	55 ✓	56	44	74	62	45	61	47
분노 차원	46	47	51	32	42	55	36	56	39
(Base)	7,772	787	554	164	65	442	341	323	437

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

출처: 2012년 자동차 기획조사

* SPH: 차량 100대당 경험한 불만 경험의 수(Stressful incidents Per Hundred vehicles)

✓ : 주목할 만한 수치

전체 품질 스트레스 점수, 즉 불만 경험건수의 전체 평균은 국산차가 301건, 수입차가 280건으로 수입차가 21건 더 적었다. 하위 차원별로 불편·불안·분노 차원에서는 국산차와 수입차 간에 큰 차이가 없었지만, '손실' 차원에서 국산차가 수입차보다 19건이 더 많았다. 국산차

For more Information

문의: 이견호 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

고객들이 겪는 스트레스는 '손실'을 보고 있다는 느낌과 더 관련이 있다.

수입차 브랜드 원산지별로는 일본차가 가장 적었고, 그 다음은 유럽차와 미국차의 순이었다. 일본차의 품질 스트레스는 217건으로 유럽차(295건)와 미국차(303건)에 비해 눈에 띄게 적었다. 일본차는 4개의 하위 차원 모두에서 가장 적은 품질 스트레스를 보였으며, '불안' 차원에서는 특히 더 적었다. 일본차 소유자가 보다 편안한 마음으로 차를 쓰고 있음을 보여준다.

국산차와 수입차의 품질 스트레스를 항목별로 비교해 보면 'A/S를 받으려면 시간과 비용에 대한 걱정이 앞선다'(불안 차원)에서는 수입차가 국산차보다 스트레스가 더 많았다(각각 51건, 35건). 품질 스트레스는 새 차를 구입한 지 1년 이내인 고객들이 평가한다. 이 기간 동안의 A/S는 보증수리로 해결되는 경우가 대부분이고, 비용에 대한 스트레스는 가장 적을 시기다. 보증기간이 지나고 차량 보유 기간이 늘어나면서 수입차 보유자의 품질 스트레스는 더 커질 공산이 크다.

반면 '예상보다 기름값과 유지비가 많이 든다'(손실 차원)에서는 국산차와 수입차의 품질 스트레스가 각각 34건과 20건으로 국산차의 스트레스가 더 많았다. 이는 유지비에서 수입차 구입자의 만족도가 국산차보다 높다는 결과([자동차 리포트 13-16호, '수입차가 더 싸고 유지비도 적게 든다?'](#))와 일맥상통한다.

국산차와 수입차의 품질 스트레스를 종합적으로 비교하면 수입차 중 고급브랜드, 그리고 5천만 원 이상의 고가브랜드의 품질 스트레스가 가장 많았다. 그 다음을 미국차, 국산차 전체, 유럽차, 수입차 전체, 수입차 중 5천만 원 이하의 중저가 브랜드, 수입차 양산브랜드가 따랐다. 모든 측면에서 가장 적은 불만족 건수를 보인 일본차의 품질 스트레스가 가장 적었다[표2].

[표2] 국산차-수입차 특성별 스트레스 수준

스트레스 경험 [건]	국산차-수입차 특성
307	수입차 고급브랜드
305	고가 수입차
303	미국산 수입차
301	국산차(평균)
295	유럽산 수입차
280	수입차(평균)
253	중저가 수입차
243	수입차 양산브랜드
217	일본산 수입차

출처: 2012년 자동차 기획조사

온갖 편의장치로 가득 찬 고급·고가 수입차가 스트레스를 더 많이 받게 한다는 것은 아이

For more Information

문의: 이견호 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

러니하다. 자동차가 문제인지, 소비자가 문제인지는 알 수 없으나 스트레스, 특히 '분노' 경향이 많다는 것은 주목할 만하다. 분명한 것은 큰 돈을 썼다고 해서 더 행복해지는 것은 아니라는 점이다.

=====

㈜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 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: 이견호 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: 이견호 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