

美 자동차 내구품질, 일본차의 승리

- Top10 브랜드 중 1/2 차지
- 14개 차급 중 1/2에서 1위
- 기아차, 처음으로 현대차 앞섰지만 아직 하위권

2013년 J.D.파워의 VDS(Vehicle Dependability Study: 내구품질조사)에서 1989년 조사가 시작된 이후 가장 좋은 성적이 나왔다. 대부분의 자동차 브랜드의 내구품질이 개선되며 전년에 비해 5%의 품질 향상이 있었기 때문이다. 일본 브랜드의 향상이 두드러져 Top10 중 5자리를 차지했으며, Toyota(Lexus 포함)는 전체 차급 중 1/2에서 자사 모델을 1위에 올렸다. 현대차는 작년 9위에서 22위로 가장 큰 폭으로 하락했으며, 기아차는 처음으로 현대를 앞서며 21위를 차지했지만 하위권을 벗어나지는 못했다.

미국의 자동차 품질 조사기관인 J.D.파워의 2013년 내구품질조사는 2010년에 차량을 구입해서 3년 동안 계속 사용한 37,000명의 미국의 자동차 고객들을 대상으로 했다. 이들이 자동차를 사용하면서 최근 1년 동안 경험한 문제점 수를 조사한 것으로, 수치가 적을수록 내구품질이 우수한 것을 의미한다. 2013년의 조사 대상 자동차 전체의 내구품질 문제점 수의 평균은 차량 100대당 126건으로 2012년의 132건에 비해 5% 정도 개선되었다.

자동차 브랜드별로는 Lexus가 71건으로 가장 적은 문제점 수를 기록하면서 작년에 이어 2년 연속으로 1위를 차지했다. Lexus 다음은 Porsche, Toyota, Lincoln 그리고 Mercedes-Benz의 순이었다. 상위 1~3위는 작년과 동일했다.

Top10 중에 일본 브랜드가 5개로 절반을 차지했으며, 미국 브랜드와 독일 브랜드는 각각 3, 2개였다. 한국차 중에서는 현대차가 작년 9위에서 크게 하락한 22위로 주저앉았고, 기아차는 작년 25위에서 4계단 상승한 21위로 사상 처음으로 현대차를 앞섰지만 하위권을 벗어나지는 못했다.

2012년과 2013년 모두 조사에 포함된 31개 브랜드 중 21개가 2012년보다 개선되었다. 특히 Chrysler 그룹의 상용차 브랜드인 Ram이 작년 29위에서 올해는 9위로 단숨에 올라 Top10의 한 자리를 차지했으며, 일본의 Suzuki는 15계단 상승하면서 Top10에 들었다.

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

J.D.Power and Associates 2013 U.S. Vehicle Dependability StudySM (VDS)

2013 Nameplate VDS Ranking Problems per 100 (PP100) Vehicles		2013 순위	2012 순위
71	Lexus	1	1
94	Porsche	2	2
112	Toyota	3	3
112	Lincoln	3	7
115	Mercedes-Benz	5	6
118	Buick	6	9
119	Honda	7	12
120	Acura	8	11
122	Suzuki	9	24
122	Ram	9	29
124	Mazda	11	23
125	Chevrolet	12	13
126	Industry Average		
127	Ford	13	8
128	Cadillac	14	3
132	Subaru	15	17
133	BMW	16	20
134	GMC	17	21
135	Scion	18	5
137	Nissan	19	18
138	Infiniti	20	27
140	Kia	21	25
141	Hyundai	22	9
147	Audi	23	15
149	Volvo	24	14
150	MINI	25	22
153	Chrysler	26	32
164	Jaguar	27	27
174	Volkswagen	28	25
178	Mitsubishi	29	19
178	Jeep	29	30
190	Dodge	31	31
220	Land Rover	32	-

(원문 기사: <http://autos.jdpower.com/ratings/dependability-press-release.htm>)

J.D.파워는 전체 조사 대상 모델을 총 14개의 segment로 나누고 각 segment별 내구품질 1위를 선정했다. Toyota가 전체 차급의 1/2인 7개 차급을 석권했으며(Lexus ES 350, Lexus RX, Scion xB, Scion xD, Toyota Prius, Toyota Sienna, Toyota RAV4), 특히 RX는 57 PP100을 기록하며 크로스오버 또는 SUV 유형의 모델로는 VDS 조사에서 처음으로 전체 1위를 차지하는 쾌거를 이뤘다.

다음으로 GM이 4개(Buick Lucerne, Chevrolet Camaro, Chevrolet Tahoe, GMC Sierra HD) 차급에서 1위를 차지하며 내구품질 강자로 등장했다. 그 밖에 Honda 2개(Acura RDX, Honda

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

Crosstour)를 비롯해 Audi(A6), Ford(Ranger), Hyundai(Sonata), Mazda(MX-5 Miata), Nissan(Z)이 각 1개씩의 차급에서 1위였다. 현대 Sonata는 중형승용차 부문에서 1위에 올랐으나 브랜드 전체가 부진해 빛이 바랬다.

올해 조사 결과에서 특징적인 것은 완전 신차나 풀 체인지 모델들의 문제점 수가 기존 모델들보다 적었다는 것이다. 사상 처음으로 신차 또는 풀 체인지 모델들의 차량 100대당 문제점 수의 평균이 116건으로 기존 모델의 평균 133건보다 적었다. 이는 VDS의 조사 설계가 변경된 2009년 이후 처음 있는 일이며, 이에 대해 J.D.파워는 '완전 신차나 풀 체인지 모델 차가 1~2년 지난 차만큼 신뢰롭지 못하다'는 말은 이제 정확하지 않을 수 있다고 한다. 결과적으로 세계적으로 신차의 출시 전 품질관리가 급속히 향상되어 신차를 사는 데 망설임 필요가 없다는 근거가 되고 있다. 그러나 한국에서는 자동차의 초기품질 문제점이 완전 신차나 풀 체인지 모델인 경우에 크게 증가하는 것(각각 64%, 113%)으로 밝혀졌다([자동차 리포트 12-40호 '국산차 품질, 이대로는 수입차 못 따라간다'](#)). 일본과 미국은 약진하고 있는데 한국만 뒷걸음치고 있을 가능성이 있으며, 이것이 개선되지 않는다면 '뽕기', '마루타', '베타테스터'와 같은 말은 사라지지 않을 것이다.

위 기사 내용은 미국 J.D. Power 가 2013 년 2 월 13 일에 발표한
2013 Vehicle Dependability Study 보도자료에서 (주)마케팅인사이트가 발췌한 것입니다.

문의: 이건호 상무 / T: 02-6004-7622 / e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight All right reserved.

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