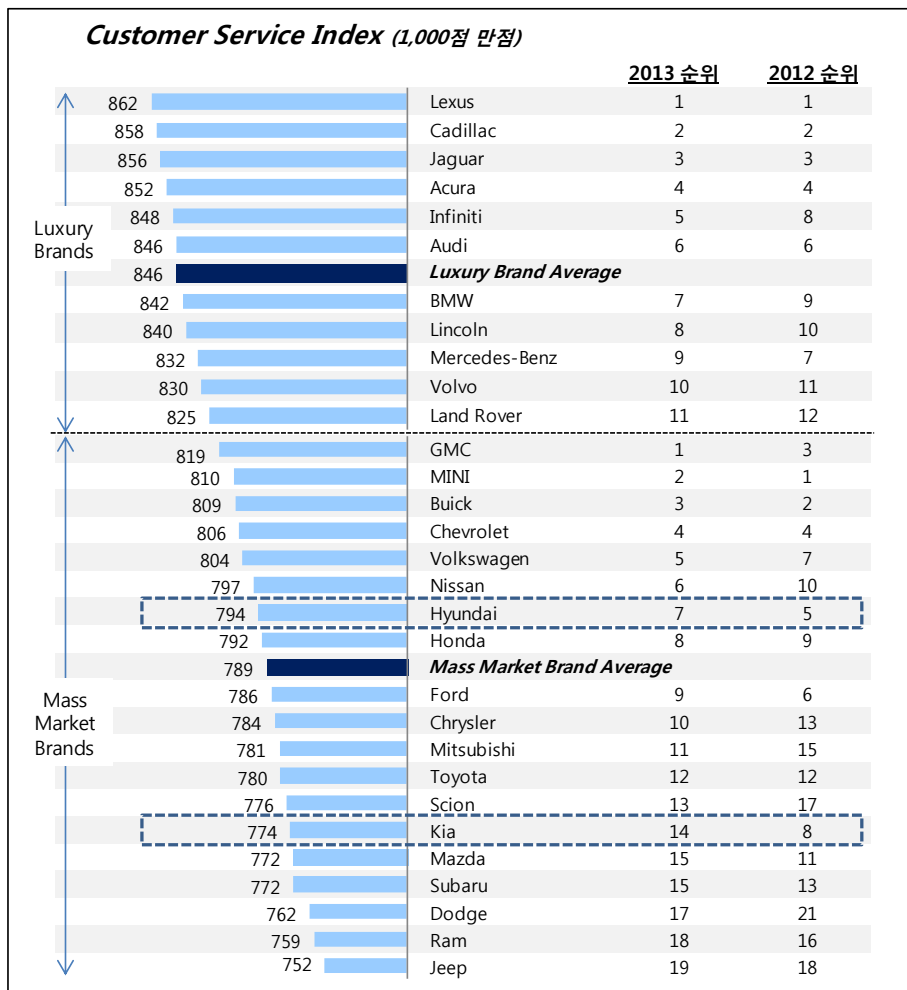


美 자동차 A/S 만족도, Lexus 5년 연속 1위

- 만족도 수준은 고급 브랜드가 양산 브랜드보다 높아
- 양산 브랜드 중에서 현대 중위권, 기아 하위권

美 자동차 품질 조사기관인 J.D.파워의 미국 A/S 만족도 조사(Customer Service Index Study)에서 가장 눈에 띄는 결과는 고급 브랜드와 양산 브랜드 간의 차이다. 양산 브랜드 중 최상위가 고급 브랜드 중 최하위만 못한 성적을 얻었다. 고급차를 산 사람들에게는 그만한 대접을 해주고 있음을 알 수 있다. 2013년의 주인공은 Lexus와 GMC로, 고급 브랜드에서는 Lexus, 양산 브랜드 중에서는 GMC가 가장 높은 자리에 위치했다. 고급 브랜드에서 일본차의 강세가 두드러졌으며, 현대차는 양산 브랜드에서 중위권 기아차는 하위권에 그쳤다.



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

CSI는 구입한 지 3년이 지나지 않은 소비자들이 그들이 받은 서비스에 대해 얼마나 만족했는지를 평가한 것이다. CSI는 11개의 고급 브랜드와 19개의 양산 브랜드로 나누어 산정했는데, 올해 CSI의 평균은 고급 브랜드 846점, 양산 브랜드 789점으로 둘 사이에는 57점이라는 큰 격차가 있었다. 양산 브랜드 중 1위인 GMC는 819점으로 고급 브랜드 중 최하위인 Land Rover(825점)보다 낮았다. 작년 조사에서도 평균 점수는 고급 브랜드가 835점으로 양산 브랜드(778점)를 57점 앞서 고급 브랜드 고객들이 더 좋은 서비스를 받는 현상이 고착화되어 가고 있음을 보여준다.

11개의 고급 브랜드 중에서는 일본 Lexus가 862점으로 5년 연속 1위 자리를 지키며 A/S 부문의 최강자임을 다시 한 번 확인시켰다. 다음으로 Cadillac(858점), Jaguar(856점), Acura(852점), Infiniti(848점)로 일본차가 Top5의 3자리를 차지했다. 반면 독일차는 BMW 842점, Mercedes-Benz 832점으로 고급 브랜드 평균 846점을 밑돌았다. A/S 만족도가 한국 시장에서 일본차-한국차-독일차의 순이었던 것처럼([자동차 리포트 12-51호, '수입차 A/S만족, 일본차의 압승'](#)), 미국 고급차 시장에서도 일본차-미국차-독일차의 순으로 나타난 것이 흥미롭다.

양산 브랜드에서는 GMC가 819점으로 19개 브랜드 중 1위를 차지했고, 다음은 MINI(810점), Buick(809점), Chevrolet (806점), Volkswagen(804점)이었다. 미국차에서는 GM이 GMC, Buick, Chevrolet을 Top5에 올리며 선전했지만, Ford(786점), Chrysler(784점)는 양산 브랜드 평균 789점보다 낮아 부진했다. 독일차는 MINI와 Volkswagen 모두 Top5에 들며 선전했다.

양산 브랜드에 속한 현대차와 기아차는 모두 순위가 작년보다 하락했다. 현대차는 794점으로 양산 브랜드 평균(789점)보다는 높았지만 작년 대비 3점 하락하며 작년 5위에서 7위로 하락했다. 기아차는 양산 브랜드 평균보다 낮은 774점이었고, 순위 역시 작년 8위에서 6계단 하락한 14위로 하위권이었다. 현대차와 기아차의 순위는 고급 브랜드로 평가된 11개의 브랜드까지 포함하면 전체 30개 모델 중 각각 18, 25위로 중하위권 이하라고 할 수밖에 없다.

국내에서 조사된 A/S 만족도 조사에서도 현대차와 기아차의 성적은 좋지 않았다. 마케팅 인사이트의 2012년 자동차 기획조사 결과를 보면 A/S만족도 평가에서 국산차는 수입차보다 떨어졌으며, 5개 국산차 회사 중에서도 현대-기아차가 4, 5위로 최하위였다([자동차 리포트 12-50호, '자동차 A/S만족, 돈과 시간이 적게 들어야'](#)). 특히 브랜드별로 Lexus가 전체 1위를 차지하는 등 일본차의 A/S 만족도는 타의 추종을 불허했다([자동차 리포트 12-51호, '수입차 A/S만족, 일본차의 압승'](#)). 한국과 미국 어디에서도 일본차의 제품 품질과 서비스 품질 우위는 공통적이다. 글로벌 경쟁력을 갖추기 위해서는 누굴 벤치마킹해야 할지도 자명하다. 냉정하게 자신

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

의 약점을 돌아보고, 경쟁자의 강점을 인정하고 배우는 자세가 필요하다.

(원문 보기: <http://www.jdpower.com/content/press-release/gMEbEQI/2013-u-s-customer-service-index-csi-study.htm>)

위 기사 내용은 미국 J.D. Power 가 2013 년 3 월에 발표한
2013 U.S. Customer Service Index (CSI) Study 보도자료에서
㈜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

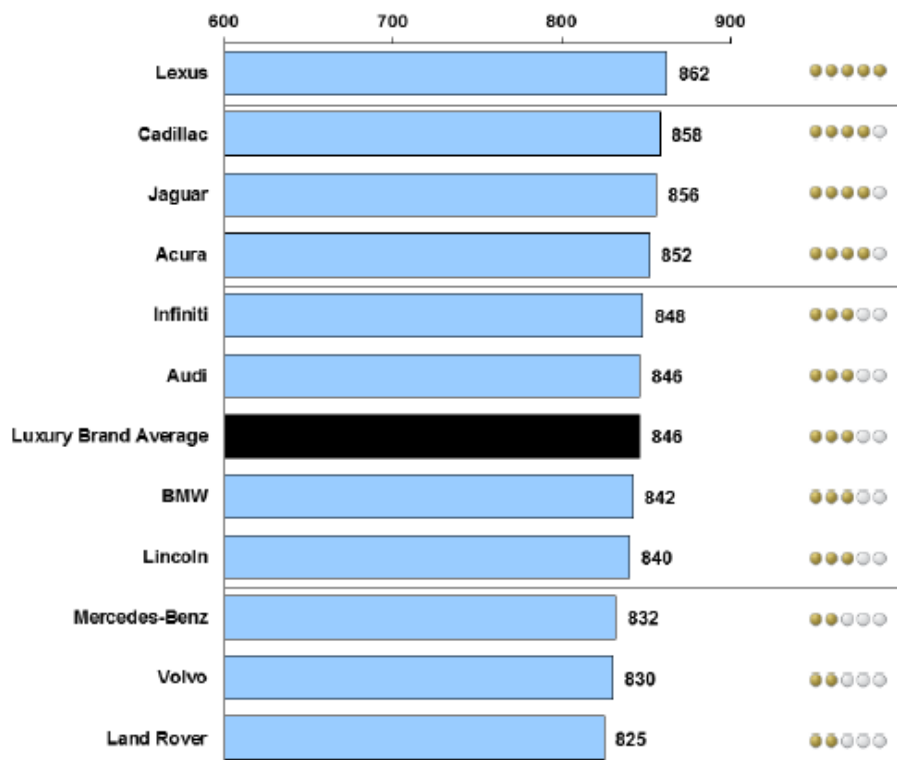
별첨1. 고급브랜드 CSI 순위

J.D. Power and Associates
2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Customer Service Index Ranking

Luxury Brands

(Based on a 1,000-point scale)

JDPower.com
Power Circle Ratings™
for consumers:

Note: Porsche is not included in the rankings due to a sample collection process that resulted in non-representative sample for the brand.

Source: J.D. Power and Associates 2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Power Circle Ratings Legend

- Among the best
- Better than most
- About average
- The rest

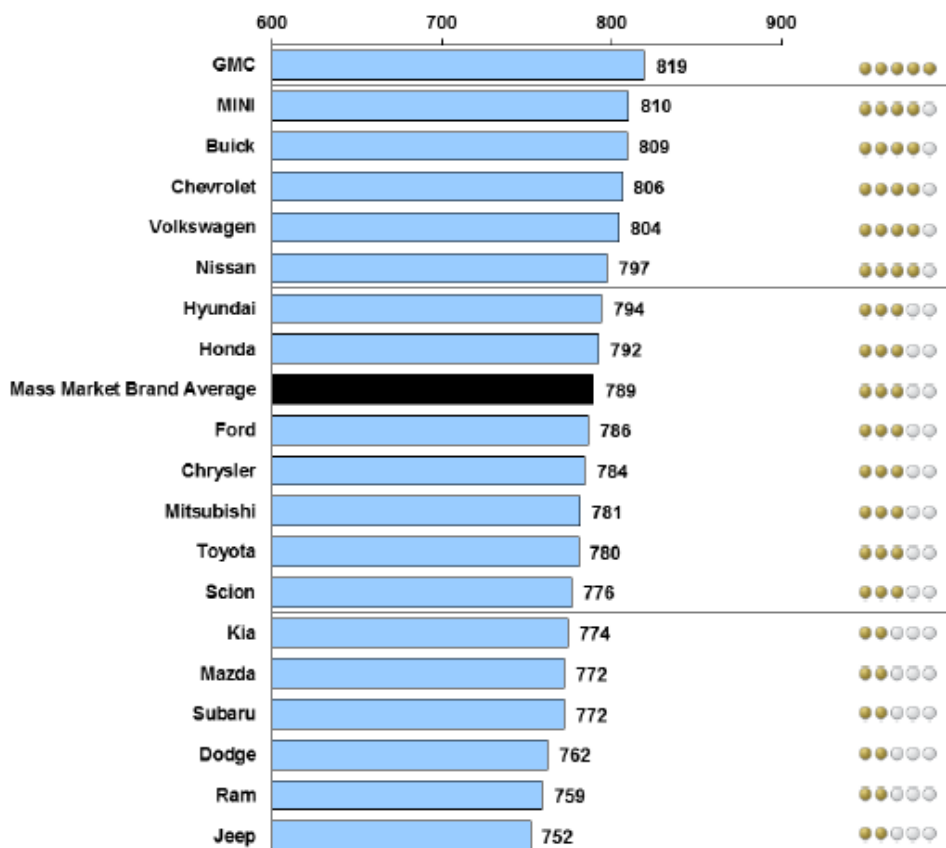
Charts and graphs extracted from this press release must be accompanied by a statement identifying J.D. Power and Associates as the publisher and the J.D. Power and Associates 2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. JDPower.com Power Circle Ratings™ are derived from consumer ratings in J.D. Power studies. For more information on Power Circle Ratings, visit jdpower.com/faqs. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power and Associates survey results without the express prior written consent of J.D. Power and Associates.

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

별첨2. 중저가 브랜드 CSI 순위

J.D. Power and Associates
2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySMCustomer Service Index Ranking
Mass Market Brands
(Based on a 1,000-point scale)JDPower.com
Power Circle Ratings™
for consumers:

Note: Included in the study but not ranked due to small sample size is smart. Fiat is not included in the study because it has not been in the U.S. market long enough to have vehicles across the three model-year spectrum included in the study. Suzuki is not included in the study because American Suzuki Motor Corp. has filed for bankruptcy, has ended sales and plans to leave the U.S. market.

Power Circle Ratings Legend
 ●●●●● Among the best
 ●●●●○ Better than most
 ●●●○● About average
 ●●○○○ The rest

Source: J.D. Power and Associates 2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM

Charts and graphs extracted from this press release must be accompanied by a statement identifying J.D. Power and Associates as the publisher and the J.D. Power and Associates 2013 U.S. Customer Service Index (CSI) StudySM as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. JDPower.com Power Circle Ratings™ are derived from consumer ratings in J.D. Power studies. For more information on Power Circle Ratings, visit jdpower.com/faqs. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power and Associates survey results without the express prior written consent of J.D. Power and Associates.

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