

Survey · Share · Improve

2020. 10. 06 | 컨슈머인사이트

2020년 자동차 기획조사 주요결과 발표



※ 2020 연례 자동차 기획조사 개요	박경희 이사
[10월 6일]. 2020 자동차 품질 및 고객 만족 결과	최현기 수석부장
[10월 7일]. 고객 관점의 Consumer Decision Journey 분석	정동운 차장
[10월 8일]. 기획조사 융복합 데이터 & 전기차 구입자 특성 분석	
▣ 융복합 데이터 기반의 수입차 구매의향자 추천 모형 분석	박승표 이사
▣ 국내 전기차 구입자의 특성 변화와 향후 전망	최현기 수석부장

※ Q&A 및 폐회

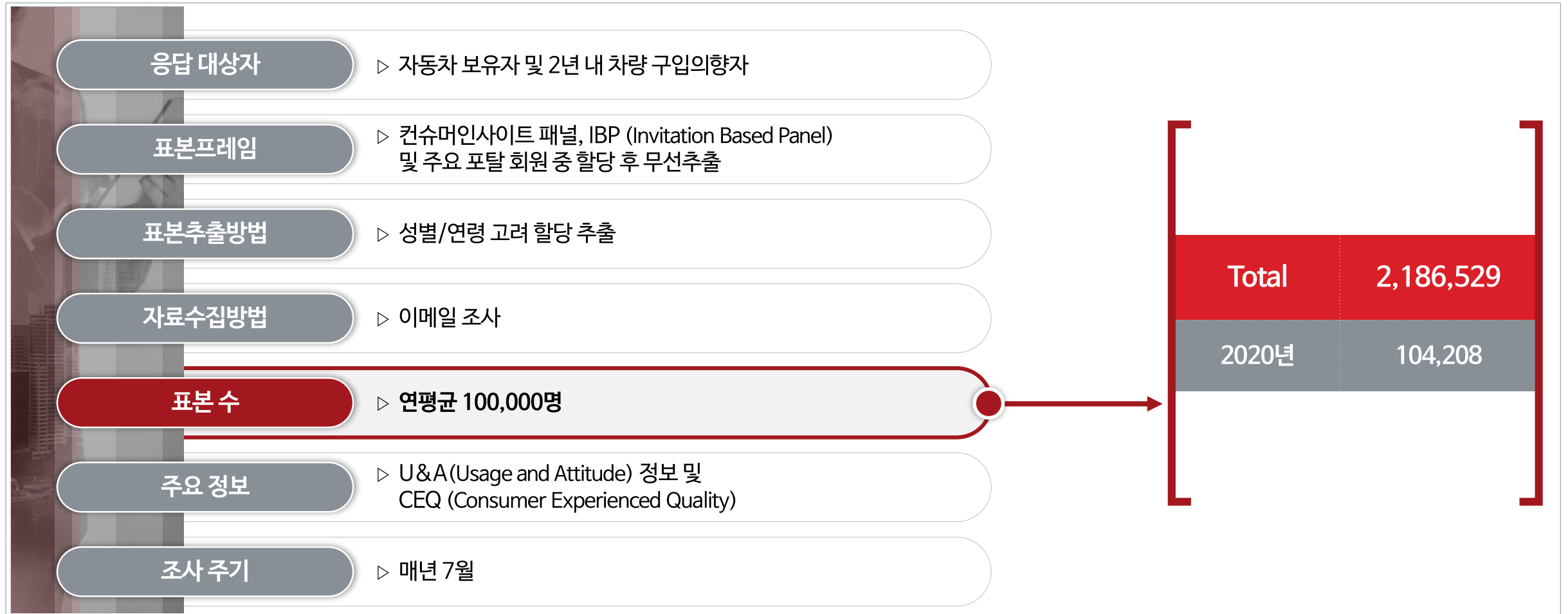


※ 2020 연례 자동차 기획조사 개요

- 컨슈머인사이트 소개
- 연례 자동차 기획조사 개요



- 컨슈머인사이트(前마케팅인사이트)는 2001년 이래 표본규모 10만 명의 초대형 자동차 연례 기획조사(Syndicated Study)를 매년 지속해 오고 있습니다



표본 구성

전체응답자 104,208명

차량보유자 99,811명

1년내 새차 구입자 11,605명

2년내 새차 구입계획자 35,585명

1년내 AS경험자 35,585명

보고서 상품 구성



연계 활용 (Ad-hoc)

기획조사는 **시장 트렌드 파악**
및 **신디케이트 상품** 외에도 체계적인 응답자 DB를 기반으로
외부 조사 (Ad-hoc/Tracking)
수행시 **Sampling** 및 **연계 분석**
등 다양하게 활용하고 있음

4. 자동차 기획조사 상품 개편 (U&A 세분화)

- 상품 개편을 통해 **Megatrend**와 **U&A 파트**를 주제별로 나누어 필요한 정보를 **선별적으로 보실 수 있도록 세분화**하였습니다

Mega trend

지난 10년간 시장 트렌드 이해



U&A

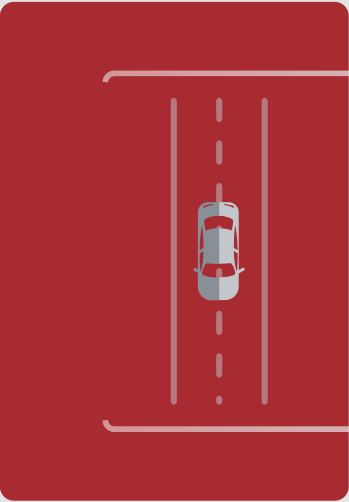
주제별 세분화 (브랜드/차급/모델/인구통계 특성별 분석)



Index

품질/서비스 평가





제1부

2020 자동차 품질 및 고객만족 결과

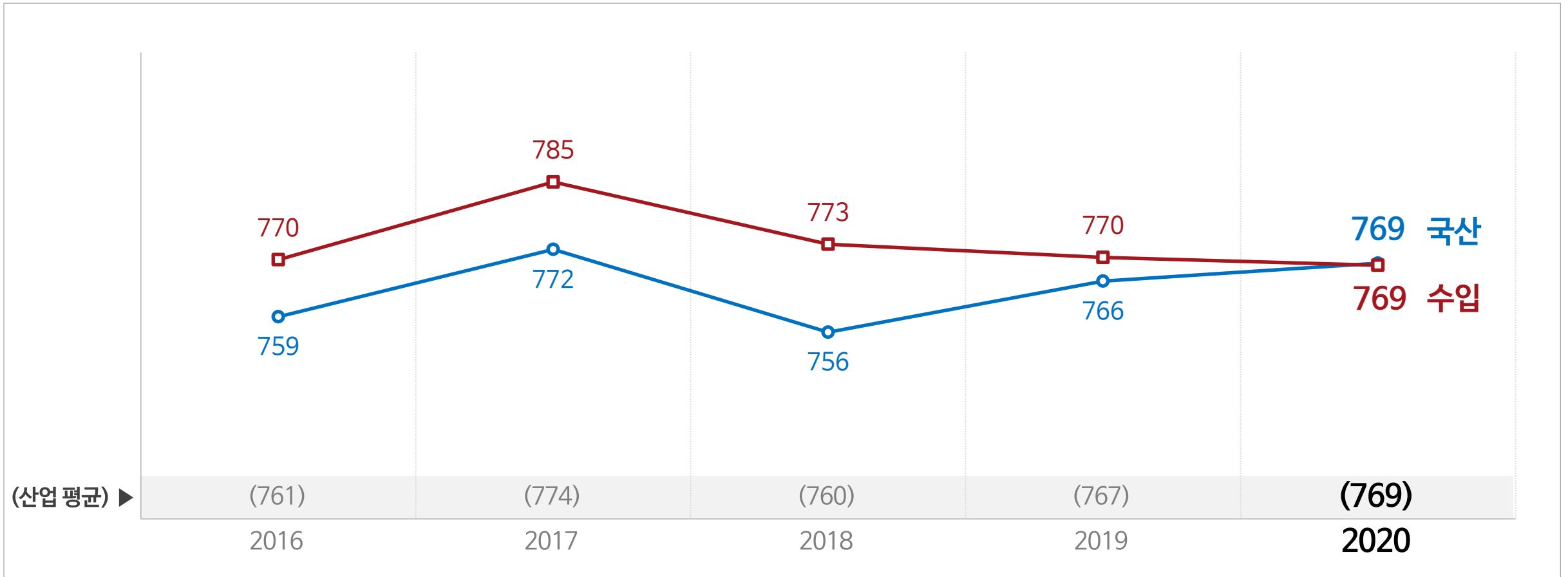
- A. CPQ 경쟁력 평가 소개
- B. 2020 CPQ 브랜드 부문 결과
- C. 2020 CPQ 모델 부문 결과

		부문	
		브랜드	모델
서비스 품질 경쟁력	판매서비스 만족도 (SSI)	✓	
	A/S 만족도 (CSI)	✓	
제품 품질 경쟁력	초기 품질 (TGW-i)	✓	✓
	내구 품질 (TGW-d)	✓	
상품 매력도 경쟁력	제품 만족도 (TGR)	✓	✓
	디자인 경쟁력 (Design)	✓	✓
차량 가치 경쟁력	비용 대비 가치 (VFM)		✓

* CPQ : 소비자 지각 품질 (Consumer Perceived Quality)

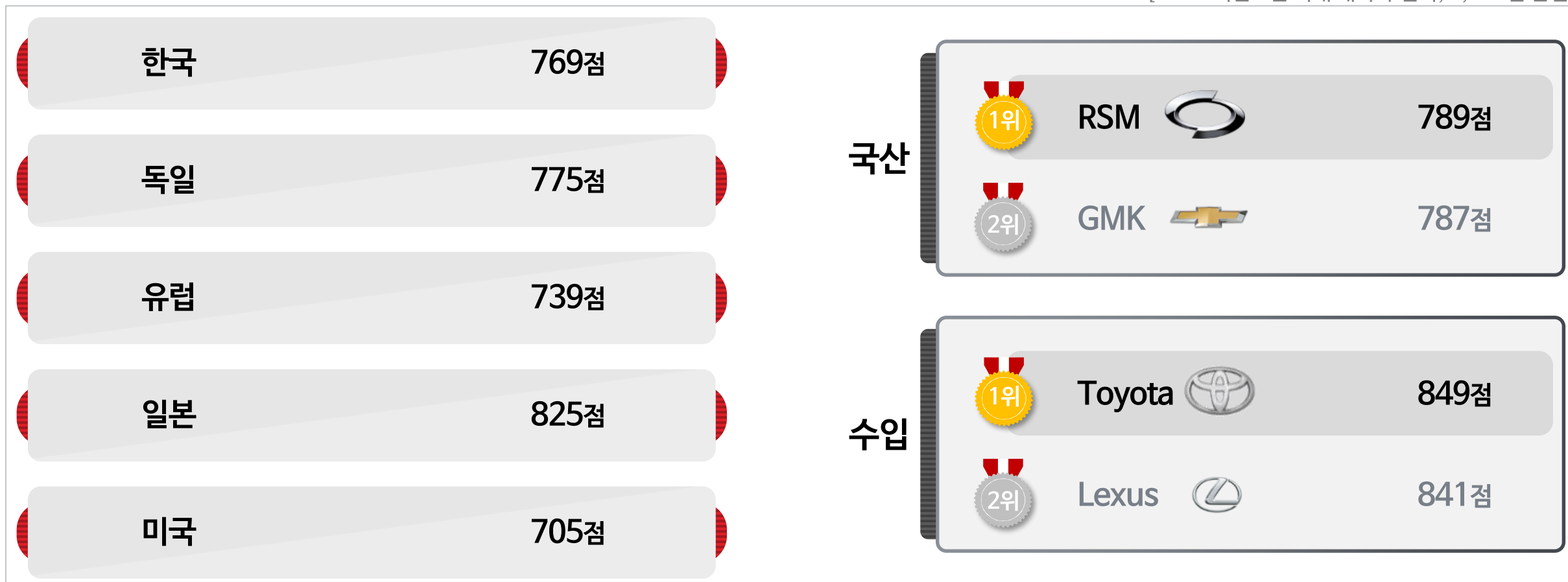
2018년 이후 국산은 상승 & 수입은 소폭 하락해 국산-수입간 만족도는 동등 수준으로 평가됨
국산의 상승세 고려 시 향후 국산의 경쟁력이 수입을 역전할 가능성이 엿보임

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 1,000점 만점]



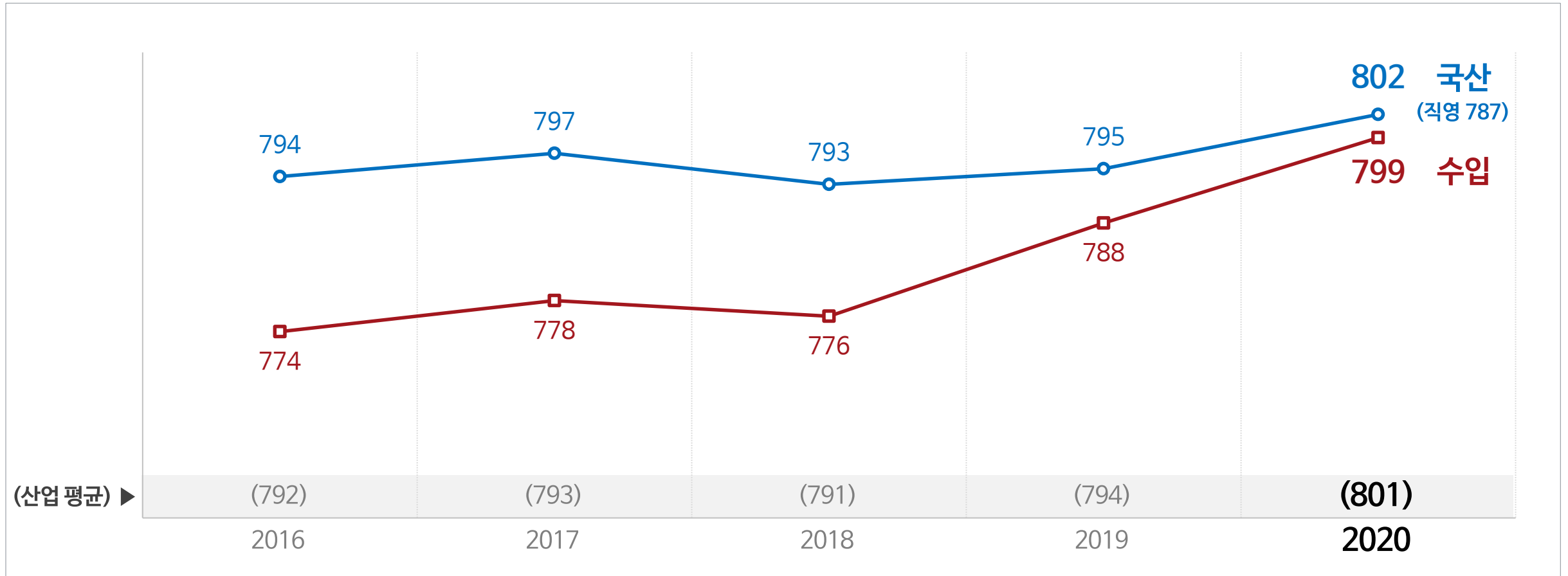
일본 제품 불매 운동 속에서 일본차의 판매서비스 만족도 상승(+37점)이 두드러짐
한국은 독일과의 격차를 좁히며 원산지 기준 3위를 기록함

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 1,000점 만점]



수입차는 2년 연속 10점 이상 크게 상승하며 국산과의 격차를 좁힘 ('18년 17점 → '20년 3점)
국산을 수입과 동일하게 '직영'으로만 분석할 경우, 오히려 수입의 경쟁력이 우수함

[Base: 지난 1년간 직영/지정/협력 서비스 사업소 이용자, 1,000점 만점]



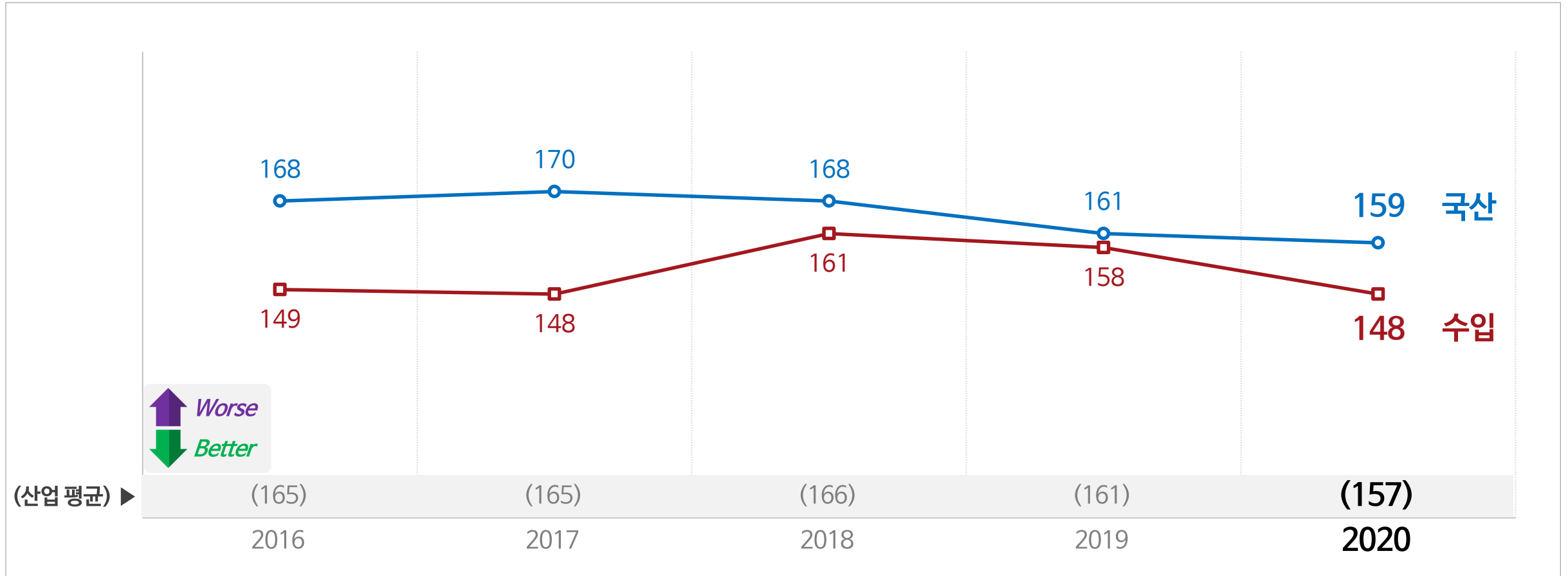
일본의 A/S 만족도가 가장 우수한 가운데, 독일(+14점)과 유럽(+14점)의 만족도 상승이 두드러짐
특히, Volvo는 2개년간 10점 이상 상승하며 만족도와 순위에서 높은 상승을 보임

[Base: 지난 1년간 직영/지정/협력 서비스 사업소 이용자, 1,000점 만점]



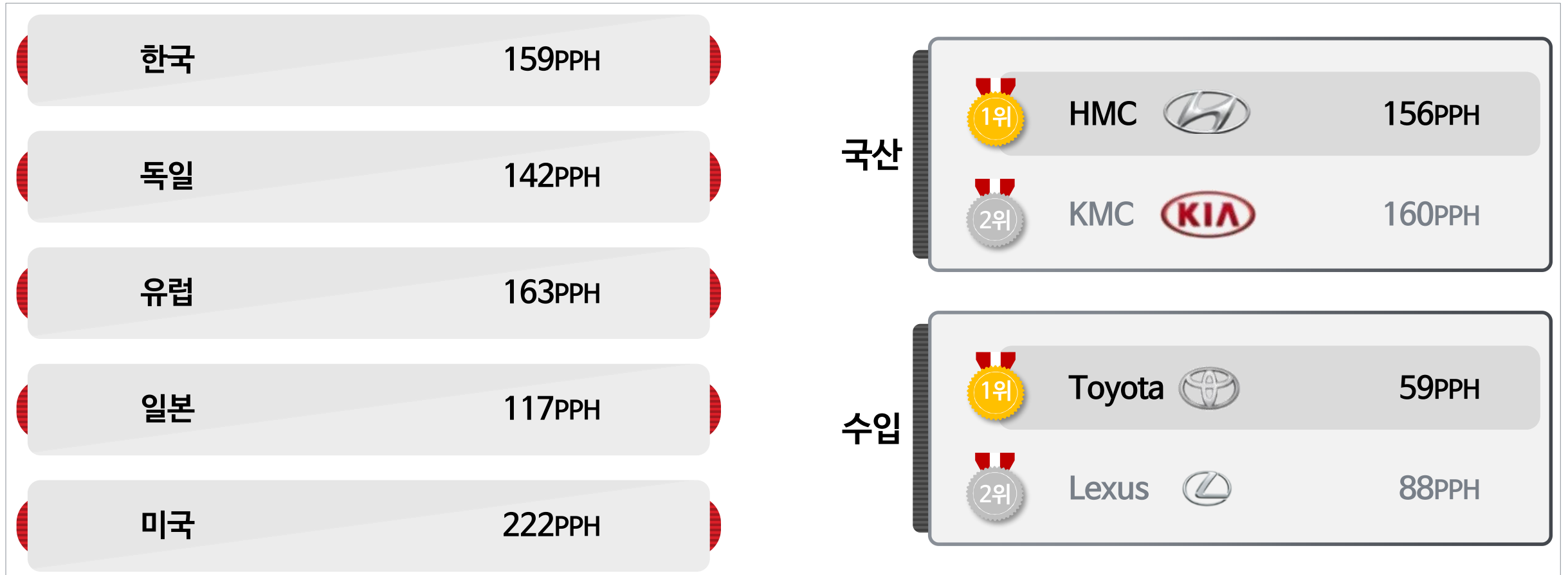
국산 초기품질은 안정기('15년~'18년) 이후 문제점 수가 감소하며 최근 10년내 가장 우수한 수준임
'18년 문제점 수가 큰 폭으로 증가했던 수입은 다시 개선을 보이며 '17년 수준을 회복함

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 차량 100대당 평균 체험 문제점 수, PPH]



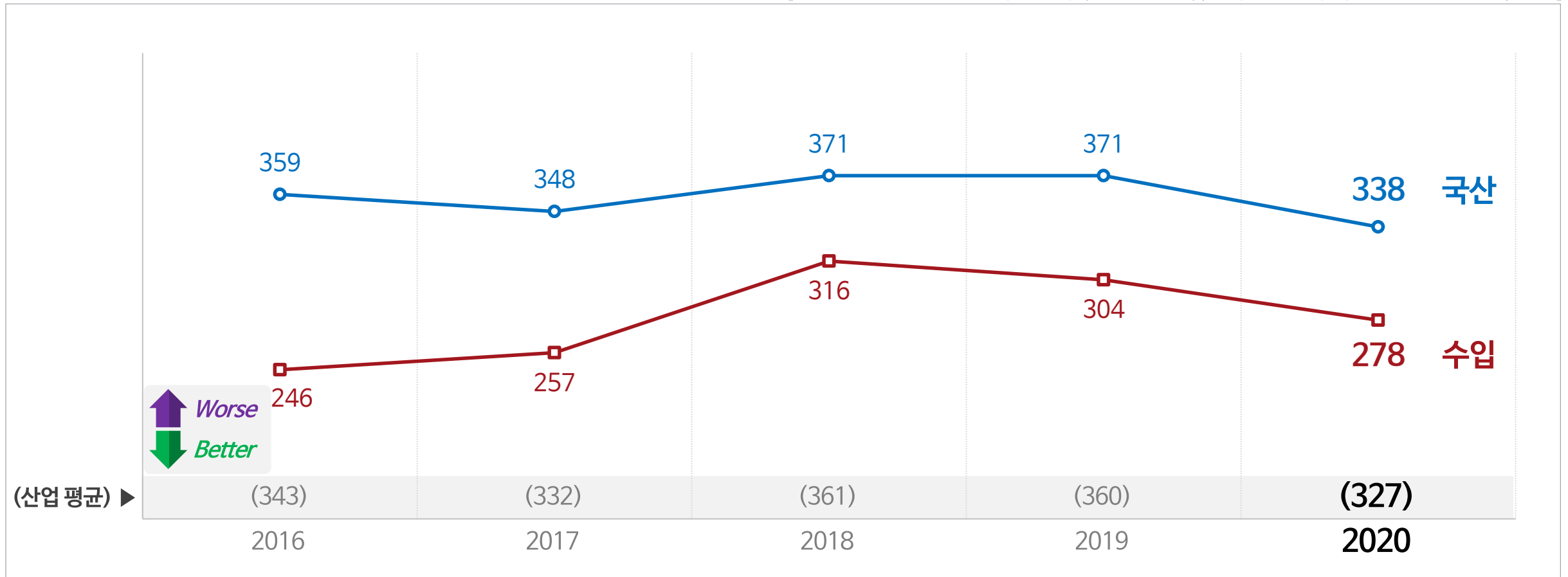
일본이 '19년도에 이어 문제점 수를 큰 폭으로 줄이면서 2년 연속 1위를 차지함
판매량이 많은 유럽(-24PPH)과 독일(-13PPH)의 문제점 수도 감소하며 수입의 품질 경쟁력이 향상됨

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 차량 100대당 평균 체험 문제점 수, PPH]



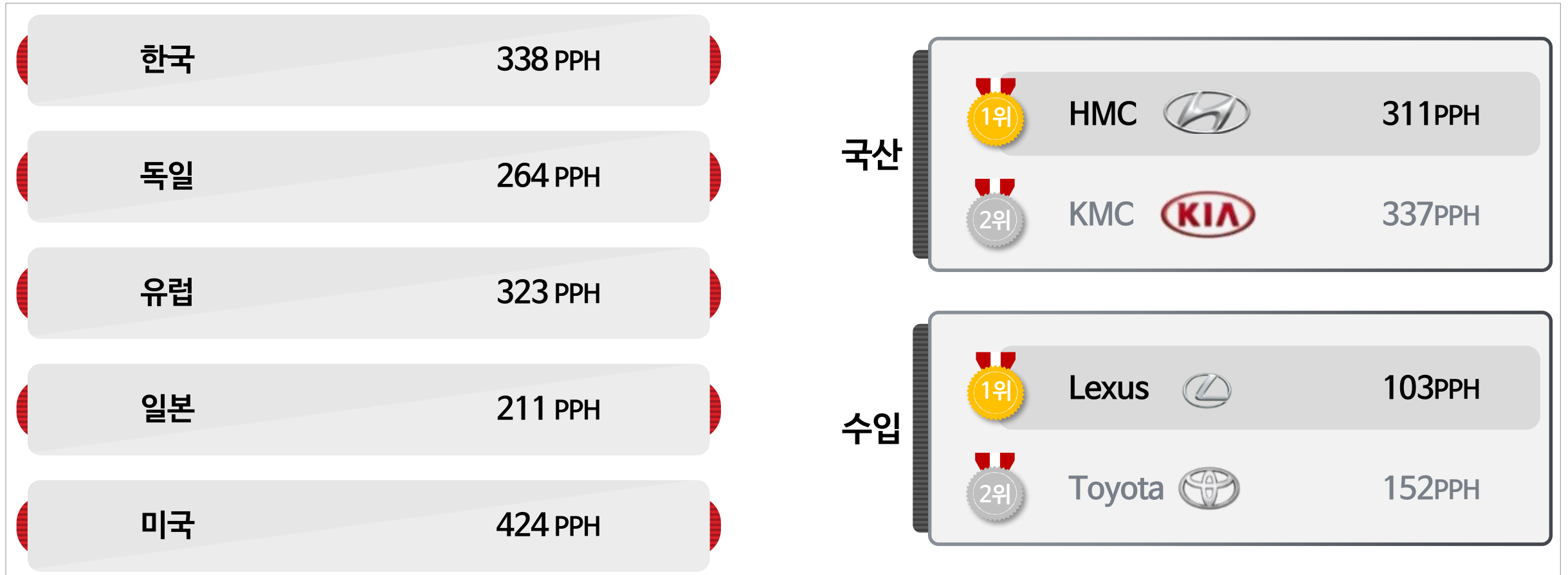
국산과 수입의 내구품질 문제점 수는 전년 대비 모두 큰 폭으로 감소함
수입-국산간의 경쟁력 편차가 줄어들지 않는 유일한 Index로 국산의 경쟁력 강화가 요구됨

[Base: 새차 구입 후 3년 경과 차량(30~42개월), 차량 100대당 평균 체험 문제점 수, PPH]



미국(+79PPH)을 제외한 모든 원산지의 내구품질 문제점 수가 전년 대비 감소함
일본의 내구품질 경쟁력이 가장 우수한 가운데, 유럽의 문제점 수 감소(-95PPH)가 두드러짐

[Base: 새차 구입 후 3년 경과 차량(30~42개월), 차량 100대당 평균 체험 문제점 수, PPH]



국산은 서비스 부문의 르노삼성, 품질 부문의 현대자동차의 강세가 지속됨
수입은 서비스 & 품질 부문에서 모두 Toyota와 Lexus가 우위이나, A/S는 향후 혼전이 예상됨

서비스 경쟁력

국산

수입

판매서비스만족도 (SSI)

1위

[단위 : 점]

RSM

789 점

A/S 만족도 (CSI)

1위

[단위 : 점]

RSM

820 점

초기 품질 (TGW-i)

1위

[단위 : PPH]

HMC

156 PPH

내구 품질 (TGW-d)

1위

[단위 : PPH]

HMC

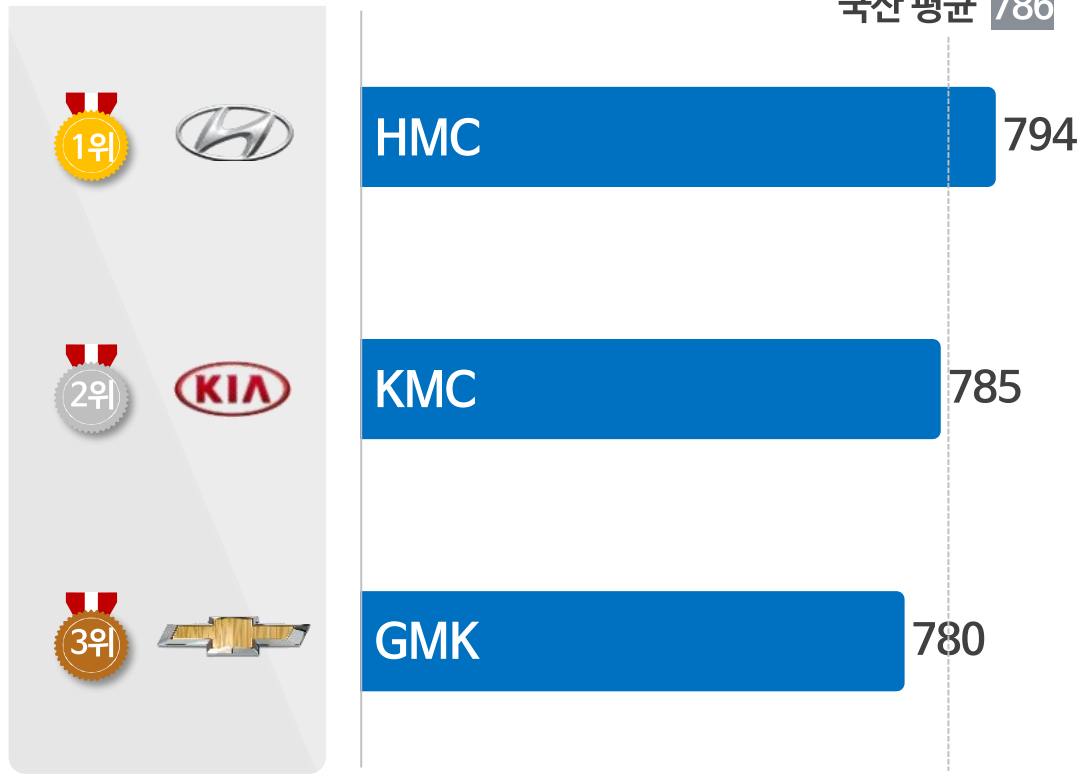
311 PPH

국산은 현대가 794점으로 1위를 차지했으며, 그 다음 기아 > 한국GM 순임
수입에서는 Volvo의 제품 만족도 우위가 뚜렷하며, Lexus/Honda의 높은 만족도가 특징적임

[Base : 지난 1년 이내 새차 구매자]

국산 브랜드 순위 (Top 3)

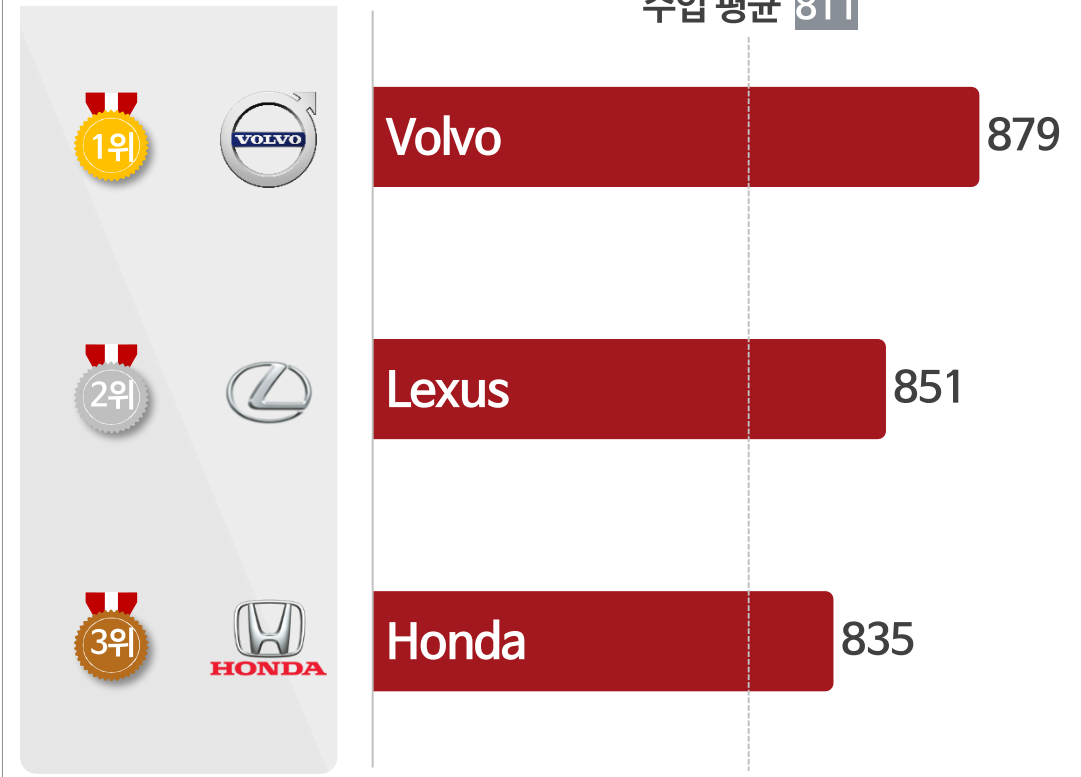
국산 평균 786



[Base : 지난 1년 이내 새차 구매자]

수입 브랜드 순위 (Top 3)

수입 평균 811

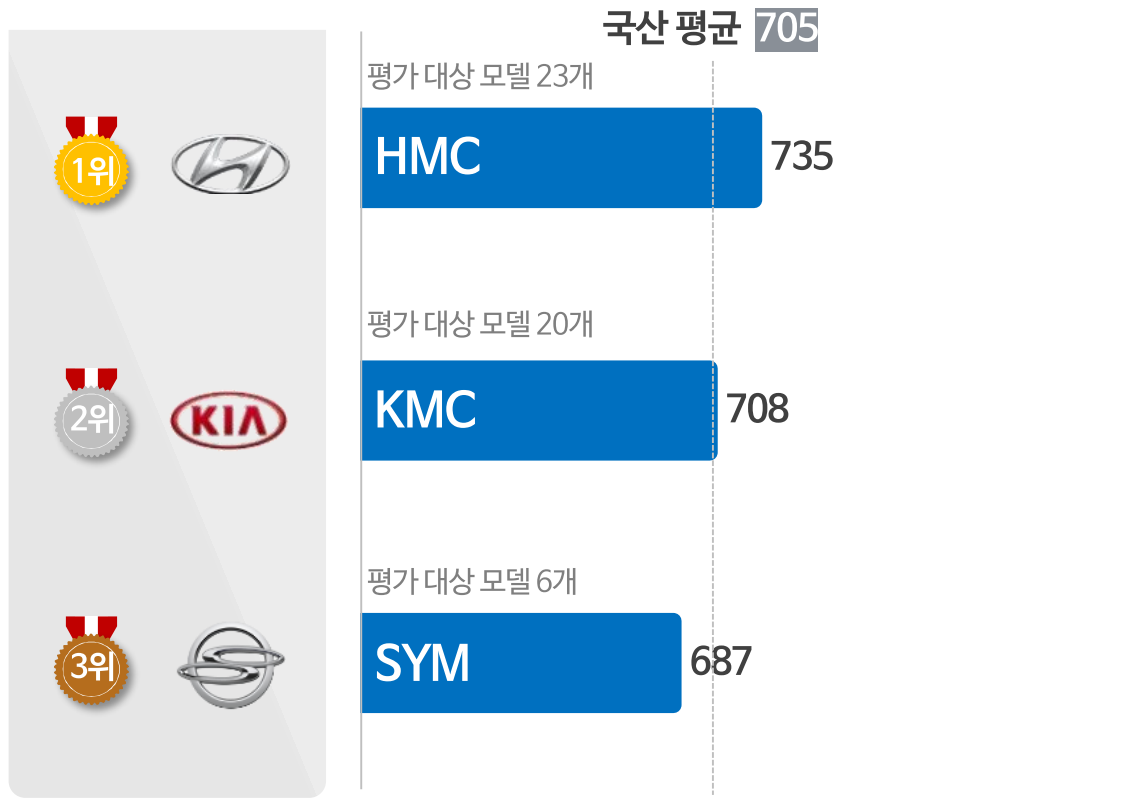


* 본인의 차량 이용 경험을 기반으로 디자인, 성능, 기능 등 10개 부문에 대한 만족도를 평가함

국산은 현대가 735점으로 올해도 1위를 차지했으며, 기아와 쌍용간의 순위 변화가 나타남
수입에서는 독일계 브랜드 강세가 여전한 가운데, Audi의 약진(5위 → 3위)이 두드러짐

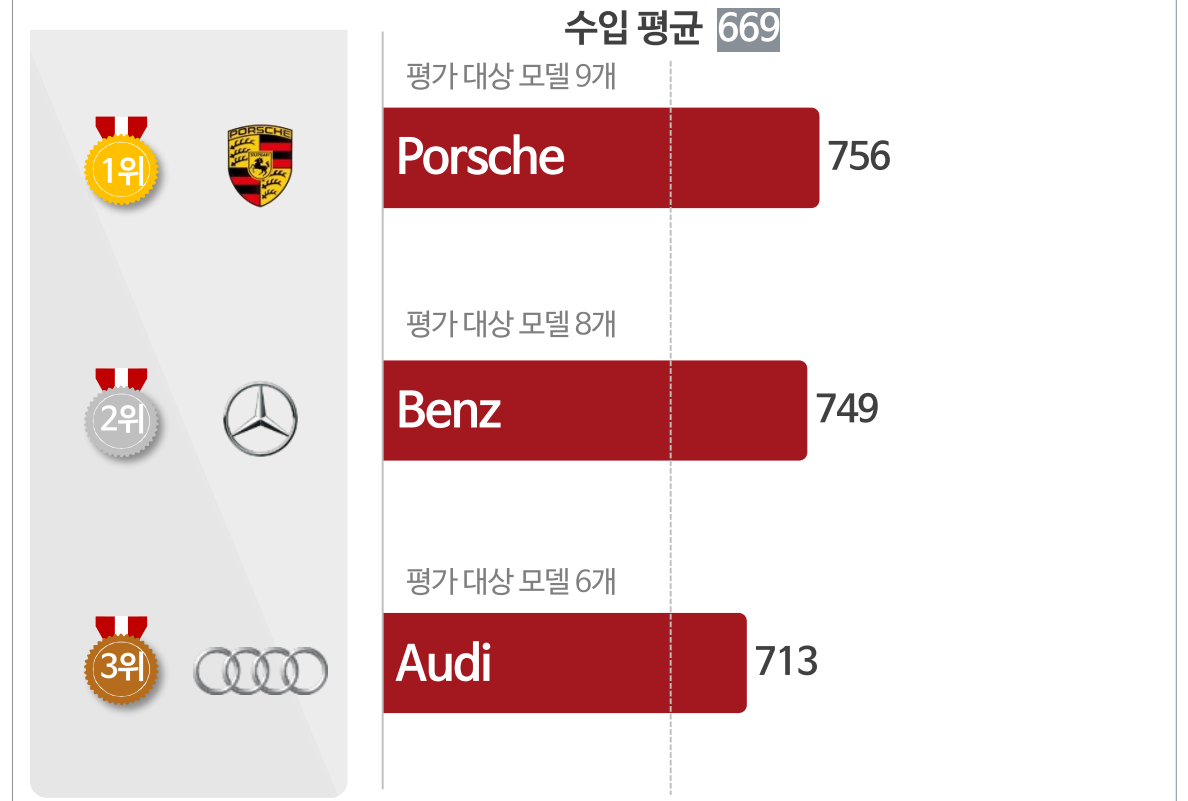
[Base : 2년 이내 차량구매 계획자]

국산 브랜드 순위 (Top 3)



[Base : 2년 이내 차량구매 계획자]

수입 브랜드 순위 (Top 3)



Note 1) 국산 64개 모델, 수입 70개 모델을 대상으로 디자인 경쟁력 평가 / Note 2) 수입은 평가 모델이 2개 이상인 브랜드만 순위 산출

국산과 수입 3순위 브랜드 내에서 디자인 평가 1위를 차지한 모델은 아래와 같음
Premium 대형 세단과 중대형 SUV의 디자인 강세가 두드러지며, 쿠페/SUT 등의 다양한 모델의 평가도 우수함

[Base : 2년 이내 차량구매 계획자]

국산 브랜드 순위 (Top 3)

국산 평균 705



(735)

G80
832점



(708)

쏘렌토
783점



(687)

렉스틴 스포츠 칸
730점

[Base : 2년 이내 차량구매 계획자]

수입 브랜드 순위 (Top 3)

수입 평균 669



(756)

Panamera
774점



(749)

S-Class
805점



(713)

Q8
746점

2020 소비자 체험 평가 “올해의 차”

제품만족도 (TGR)

비용 대비 가치 (VFM)

초기품질 (TGW-i)

디자인 경쟁력 (Design)



ES 300h



“올해의 차” - 종합 1위

국산



K7 HEV



Sedan

수입



5 series



Palisade



SUV



Tiguan





서비스 [판매 & A/S] 영역에서의 국산-수입간 경쟁 지속 심화

- ✓ 판매서비스 만족도 : 국산 만족도 상승 vs. 수입 만족도 하락 = 동률 기록
- ✓ A/S 만족도 : 국산/수입 동반 상승 → 수입의 가파른 상승세로 국산과의 Gap 감소



거세지는 서비스 부분의 시장 경쟁강도, 품질에서는 난공불락

- ✓ 국산/수입 모두 Top2 브랜드간 만족도 편차가 감소 & 특히, A/S 시장의 경쟁이 심화됨
- ✓ 국산에서는 '현대자동차', 수입에서는 '일본 브랜드' 품질 경쟁력이 견고함



제품 경쟁력의 변화와 다양화 양상

- ✓ 전통적인 독일 프리미엄 브랜드가 우세하나, 일본/유럽 브랜드의 제품 평가가 호의적임
- ✓ 차급별 현대/기아의 강세는 여전하나, 한국GM과 쌍용의 소비자 체험 평가가 우수함

자동차 기획조사 자료 문의

최현기 수석부장 02-6004-7614 | choihk@consumerinsight.kr | www.consumerinsight.co.kr

Thank you

