

시간·비용 중심으로 본 AS 개선과제와 벤치마크

자동차 리서치 전문기업 **ConsumerInsight**가 2001년 시작한 '연례 자동차 기획조사'(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제25차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간(24년 7월~'25년 6월) 직영 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 3만1474명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이의 각 단계를 시간과 비용 중심으로 비교한 것입니다. AS 프로세스별로 소비자가 경험한 서비스를 어떻게 평가하고 있는지, 실제로 원하는 것은 무엇인지를 비교해 개선 포인트를 찾아 보자는 취지입니다.

-자동차 AS Process 분석 개요-

개요

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 정비서비스를 서비스 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- 응답대상: 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- 총 사례수: 31,474명(국산차 이용자 23,264명, 수입차 이용자 8,210명)

평가 대상 브랜드

- 평가 대상: 제시한 31개 브랜드 중 사례수 60 이상의 22개 브랜드(아하 알파벳 순)
- 국산(6개): Genesis, GM Korea, Hyundai, KIA, KG Mobility, Renault Korea
- 수입(16개):: Audi, BMW, Ford, Honda, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Peugeot, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

AS 프로세스별 최우수 브랜드(시간·비용 항목)

Process	Experiences	1위 브랜드		전체 평균
		Brand	Value	
1. 서비스 예약	(1) 전화 예약 시 통화 시도 횟수 ▽	Lexus	1.2회	1.5회
2. 방문/입고 /상담	(2) 예약 후 대기 기간 ▽	KG mobility	3.2일	9.5일
	(3) 사전 상담 대기 시간 ▽	Toyota	2.3분	6.8분
3. 관찰/대기	(4) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 ▲	Volvo	90%	70%
	(5) 당일 정비 완료율 ▲	Lexus	93%	81%
	(6) 부품수급 문제 경험률 ▽	Lexus	7%	19%
	(7) 부품대기기간 ▽	KG mobility	6.5일	12.1일
	(8) 정비/수리기간 ▽	BMW	6.0일	7.2일
4. 정비 결과 확인	(9) 정비/수리 결과 불만 제기율 ▽	Lexus	5%	9%
	(10) 동일문제 재발 경험률 ▽	Lexus	3%	8%
5. 비용 결제	(11) 최근 정비/수리 비용 ▽	KIA	39만원	54만원
	(12) 수리비 할인 경험률 ▲	Lincoln	37%	25%
6. 출고	(13) 무상 서비스 경험률 ▲	Volvo	79%	63%

▲ 표시 항목은 숫자(Value)가 클수록, ▽ 표시 항목은 작을수록 소비자가 선호하는 것을 뜻함.

■ AS Process별 1위 브랜드(시간·비용 항목)

- (1) 전화 예약시 렉서스는 1.2회만에 예약에 성공해 2년 연속 제일 우수(평균 1.5회)
- (2) 예약 후 대기 기간은 KGM이 3.2일로 가장 짧아 평균(9.5일)의 3분의1 수준임
- (3) 사전 상담 대기 시간은 토요타(2.3분)가 가장 우수함(평균 6.8분)
- (4) 정비 상황수시 확인 가능 비율은 볼보(90%)가 1위임
- (5) 당일 정비 완료율은 렉서스(93%)가 2년 연속 1위로 일본 브랜드의 강세 지속됨
- (6) 부품 수급 문제(부품을 구하러 가거나 대기한 비율)도 렉서스(7%)가 제일 낮았음
- (7) 부품 대기 기간은 국산 브랜드 KGM(6.5일)이 1위로, 평균(12.1일)의 절반 수준임
- (8) 정비·수리 기간은 BMW가 6.5일로 제일 짧았음(평균 7.2일)
- (9) 동일 문제 재발 경험률은 렉서스(3%)가 현저하게 낮음(평균 8%)
- (10) 정비수리 비용은 기아(39만원)가 전체 평균(54만원)보다 15만원 저렴함
- (11) 수리비 할인 경험률은 미국 브랜드 링컨(37%)이 차지함
- (12) 무상 서비스 경험률은 볼보(79%)가 제일 높았음

■ KEY POINT_종합(시간·비용 항목)

- 고객의 시간 · 비용과 밀접한 12개 항목의 경험 중 렉서스가 5개에서 1위로 독보적
- 토요타(사전 상담 대기 시간 1위)를 포함하면 일본차 브랜드가 절반을 차지
- 볼보는 2개 항목 1위로, CSI 평가 우수 브랜드(올해 2위, 작년 1위)의 저력을 과시
- 국산 중에는 KGM이 시간 관련 2개 항목(예약 후 대기, 부품 대기)에서 1위
- 기아는 정비 비용이 가장 적게 든 브랜드로, 현대차그룹에서 유일하게 이름을 올림
- 고객 만족도와 상관관계가 가장 높은 시간 · 비용 항목의 서비스 개선이 중요함

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 모든 콘텐츠(문서, 분석 내용, 도표 등)에 대한 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며, 언론사의 기사 작성 목적에 한하여 인용 또는 보도할 수 있습니다. 그 외 모든 형태의 복제, 배포, 게시, 전시, 전송, 2차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

문의/ 연락처	박승표 상무 유홍구 수석부장 최현기 수석부장 정동운 부장	02-6004-7661 02-6004-7681 02-6004-7614 02-6004-7616	sammy.park@consumerinsight.kr yoohg@consumerinsight.kr choihk@consumerinsight.kr jungfw@consumerinsight.kr
------------	--	--	---