컨슈머인사이트 제25차 자동차기획조사 리포트⑧-Ⅱ. AS Process_관찰·대기

자동차 AS 만족도 향상을 위한 개선 포인트 점검

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) 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 평가**하고 있는지, **실제로 원하는 것은 무엇**인지를 비교해 개선 포인트를 찾아 보자는 취지입니다.

-자동차 AS Process 분석-

개요

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

분석 데이터

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

평가 대상 브랜드

- **평가대상 :** 제시한 31개 브랜드 중 사례수 60 이상의 22개 브랜드(이하 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

	PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
Ⅰ	서비스 예약	• 예약 용이성	(1) 첫 통화 예약 성공률 (2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 (3) 온라인 예약 비율
Ⅰ	방문/입고/상담	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	(4) 예약후 대기기간 (5) 사전 상담 대기 시간 (6) 핵심 사항 설명 제공률
Ⅱ	관찰/대기	• 정비/수리 신속성 • 관찰 시간 편의성	(7) 고객 편의시설 구비율 (8) 고객 편의시설 안내율 (9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (10)당일 정비 완료율 (11)부품 수급 문제 경험률 (12)부품 대기 기간 (13)정비/수리 기간
Ⅲ	정비 결과 확인	• 정비/수리 품질 • 불만 처리 충실성	(14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 (15)정비/수리 결과 불만 제기율 (16)동일 문제 재발 경험률 (17)정비 오류 경험률 (18)과잉 정비 경험률 (19)임의 정비 경험률
Ⅲ	비용 결제	• 정비/수리 경제성	(20) 최근 정비/수리 비용 (21) 무상 정비 경험률
Ⅲ	출고	• 정비/수리 후 케어	(22) 무상 서비스 경험률

03 관찰/대기(1)

1 입고 당일 정비가 끝난 비율은 렉서스(93.4%)가 2년 연속 1위

- 이어 혼다·토요타가 90%를 상회해 일본 브랜드의 전통적 강세가 유지됨
- 국내 브랜드 중에는 KGM(85.8%)이 5위로 유일하게 평균치를 상회함

[표 8] 브랜드별 입고 당일 정비 완료율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	당일 정비 완료율(%)
1	Lexus	(330)	93.4
2	Honda	(189)	91.3
3	Toyota	(325)	91.0
4	Volvo	(403)	88.9
5	KG Mobility	(667)	85.8
6	MINI	(245)	85.0
7	Ford	(253)	84.7
8	Tesla	(422)	82.7
8	Volkswagen	(629)	82.7
10	Audi	(564)	81.5
11	BMW	(2,185)	81.0
평균	**전체**	(10,394)	**81.0**
	국산	(2,190)	**75.7**
	수입	(8,204)	**82.4**

Q. 차량을 입고한 당일에 정비가 완료되었습니까? (그렇다/아니다)

2 당일 정비 완료 고객을 제외한 평균 수리기간은 '7.2일'

- 한국지엠(4.3일)이 가장 짧고 르노코리아(4.9일), 랜드로버(5.0일) 순임
- 현대차그룹 3개 브랜드 중엔 기아(6.7일)가 유일하게 평균 이상을 기록함

[표 9] 브랜드별 정비/수리 기간 (짧은 순)

Rank	Brand	(N)	수리 기간(일)
1	GM Korea	(48)	4.3
2	Renault Korea	(59)	4.9
3	Land Rover	(37)	5.0
4	Porsche	(39)	5.1
5	KG Mobility	(95)	5.8
6	BMW	(414)	6.0
7	Mercedes-Benz	(372)	6.6
8	KIA	(144)	6.7
평균	**전체**	(1,979)	**7.2**
	국산	(532)	**6.5**
	수입	(1,447)	**7.5**

Q. 차량을 입고한 후, 정비가 완료되기까지 며칠이 걸렸습니까?

3 부품 수급 문제는 5명 중 1명(18.8%)이 '경험' 했음

- 국산차(21.3%)가 수입차(18.3%)보다 부품 수급에 더 많은 시간 소요
- 렉서스(6.6%)는 4년 연속 6~7%대에 그쳐 타의 추종을 불허함

[표 10] 브랜드별 부품 수급 이슈 경험률(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 이슈 경험률(%)
1	Lexus	(284)	6.6
2	Toyota	(275)	8.7
3	MINI	(210)	12.8
4	Volvo	(341)	13.5
5	Honda	(165)	16.5
6	BMW	(1,849)	17.5
7	KG Mobility	(581)	17.6
8	Volkswagen	(533)	18.1
평균	**전체**	(8,884)	**18.8**
	국산	(1,910)	**21.3**
	수입	(6,973)	**18.1**

Q. 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다(그렇다/아니다).

4 문제 발생 시 부품 대기 기간은 국산(9일)이 수입(13.1일)보다 짧음

- 국산이 대기 발생 빈도는 높으나, 일단 발생 시 처리속도는 빠름
- 국산 브랜드 KGM·한국지엠은 일주일 이내, 현대차그룹은 열흘 정도 소요
- 수입차 브랜드 중에는 테슬라(8.4일), BMW(10.5일), 볼보(12.0일)가 양호

[표 11] 브랜드별 부품 대기 기간(짧은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 대기 기간(일)
1	KG Mobility	(102)	6.5
2	GM Korea	(42)	7.0
3	Tesla	(75)	8.4
4	Hyundai	(87)	10.0
5	KIA	(109)	10.4
6	BMW	(323)	10.5
7	Genesis	(33)	10.8
8	Renault Korea	(32)	10.9
9	Volvo	(46)	12.0
평균	**전체**	(1,665)	**12.1**
	국산	(406)	**9.0**
	수입	(1,259)	**13.1**

Q. 앞서 부품수급의 문제가 있었다고 하셨습니다. 부품 수급에서 정비 완료까지 걸린 기간은 어느 정도였습니까?

03 관찰/대기(2)

1 고객 편의시설이 '잘 갖춰졌다'(90.6%)는 데는 이견이 별로 없음

- 브랜드별로는 볼보(94.9%)가 1위…국산차는 제네시스(92.4%)가 제일 높았음

[표 12] 고객 편의시설 구비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 구비율(%)
1	Volvo	(403)	94.9
2	Toyota	(327)	94.6
3	Lincoln	(95)	94.4
4	Lexus	(334)	94.0
5	Porsche	(137)	93.4
6	Mercedes-Benz	(1,823)	93.0
7	Ford	(253)	92.5
8	Jeep	(140)	92.4
8	Genesis	(193)	92.4
10	Land Rover	(104)	91.8
11	Hyundai	(412)	91.2
12	Audi	(564)	90.2
평균	**전체**	(10,400)	**89.9**
	국산	(2,190)	**87.1**
	수입	(8,210)	**90.6**

Q. 고객편의시설(대기실 볼거리, 생수, 화장실 등)이 잘 갖춰져 있었다(그렇다/아니다).

2 고객 편의시설에 대한 안내(33.7%)는 비교적 소홀했음

- 렉서스(44.4%), 제네시스(42.5%) 등 프리미엄 브랜드와 볼보(42.1%)가 비교적 높음

[표 13] 고객 편의시설 안내율(높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 안내율(%)
1	Lexus	(330)	44.4
2	Genesis	(193)	42.5
3	Volvo	(403)	42.1
4	Honda	(189)	41.5
5	Ford	(253)	40.9
6	Peugeot	(110)	40.3
7	Toyota	(325)	40.0
8	Volkswagen	(629)	39.8
9	Audi	(564)	39.7
10	Hyundai	(412)	39.2
10	Lincoln	(95)	39.2
12	Tesla	(422)	38.3
13	Renault Korea	(183)	37.9
14	Land Rover	(104)	34.9
15	Porsche	(137)	33.9
평균	**전체**	(10,394)	**33.7**
	국산	(2,190)	**31.1**
	수입	(8,204)	**34.4**

Q. 정비기사 혹은 서비스 어드바이저가 차량 정비 전의 사전 상담과정에서 설명해 준 것을 모두 선택해 주십시오('고객 대기실/편의시설에 대한 안내' 선택 비율).

3 정비상황 확인이 가장 수월한 브랜드는 3년 연속 볼보(89.7%)

- 토요타(88.1%), 렉서스(85.6%), 혼다(76.6%)등 일본 브랜드 강세
- 국산 브랜드는 KGM(75.2%)이 제일 높으나 모든 일본 브랜드에 열세

[표 14] 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	정비 상황 수시 확인 고객 비율(%)
1	Volvo	(403)	89.7
2	Toyota	(327)	88.1
3	Lexus	(334)	85.6
4	Honda	(189)	76.6
5	KG Mobility	(667)	75.2
6	Genesis	(193)	74.9
7	KIA	(508)	72.6
8	Hyundai	(412)	70.9
9	Renault Korea	(183)	70.6
평균	**전체**	(10,400)	**69.6**
	국산	(2,190)	**72.7**
	수입	(8,210)	**68.8**

Q. 정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다(그렇다/아니다).

KEY POINT_관찰·대기 과정

- 입고 당일 정비 완료율은 렉서스(93.4%)가 2년 연속 1위, 일본 브랜드가 전통적 강세 유지. 국산차 평균(75.7%)은 수입차(82.4%)보다 여전히 낮아, 당일 처리율 제고가 국산차의 과제임
- 부품 수급 문제 경험률(국산 21.3%, 수입 18.3%)에서 국산차가 더 높은 것이 당일 처리율이 낮은 요인의 하나로 보임
- 부품 수급 문제 발생 시 대기기간(국산 9.0일, 수입 13.1일)은 국산이 더 양호하나 만족할 만한 수준은 아님
- 고객 편의시설 구비율(90.6%)은 전반적으로 높으나 안내율(33.7%)은 낮아 현장 직원의 적극적 대응이 요구됨
- 정비상황 수시 확인 비율은 볼보·토요타·렉서스 등 일본·북유럽 브랜드가 상위권
- 전체적으로 '물리적 대기시간 단축'도 중요하지만 '체감 대기 만족도 향상'이 핵심 개선 방향으로 판단됨

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.