

# 자동차 AS 만족도 향상을 위한 개선 포인트 점검

자동차 리서치 전문기업 **ConsumerInsight**가 2001년 시작한 '**연례 자동차 기획조사**'(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제26차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간(25년 7월~26년 6월) 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 3만 5435명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이를 각 단계별로 비교, 분석한 것입니다. **AS 프로세스별로 소비자가 경험한 서비스를 어떻게 평가하고 있는지, 실제로 원하는 것은 무엇인지**를 비교해 개선 포인트를 찾아 보자는 취지입니다.

## -자동차 AS Process 분석-

### 개요

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

### 분석 데이터

- **응답 대상** : 최근(1년 이내) 정비사업소에서 AS를 받은 소비자
- **총 사례 수** : 35,435명(국산차 이용자 28,199명, 수입차 이용자 7,236명)

### 평가 대상 브랜드

- **평가 대상** : 제시한 31개 브랜드 중 사례수 60 이상의 23개 브랜드(이하 알파벳 순)
- **국산(6개)** : Genesis, GM Korea, Hyundai, KIA, KG Mobility, Renault Korea
- **수입(17개)** : Audi, BMW, Ford, Honda, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Peugeot, Polestar, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

|     | PROCESS  | 조사 내용                      | EXPERIENCES                                                                                                                          |
|-----|----------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I   | 서비스 예약   | • 예약 용이성                   | (1) 첫 통화 예약 성공률<br>(2) 전화 예약시 통화 시도 횟수<br>(3) 온라인 예약 비율                                                                              |
|     | 방문/입고/상담 | • 서비스 처리 능력<br>• 상담 충실성    | (4) 예약 후 대기기간<br>(5) 사전 상담 대기 시간<br>(6) 핵심 사항 설명 제공률                                                                                 |
| II  | 대기/관찰    | • 정비/수리 신속성<br>• 관찰 시간/편의성 | (7) 고객 편의시설 구비율<br>(8) 고객 편의시설 안내율<br>(9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율<br>(10) 당일 정비 완료율<br>(11) 부품 수급 문제 경험률<br>(12) 부품 대기 기간<br>(13) 정비/수리 기간 |
| III | 정비 결과 확인 | • 정비/수리 품질<br>• 불만 처리 충실성  | (14) 정비 오류 경험률<br>(15) 과잉 정비 경험률<br>(16) 임의 정비 경험률<br>(17) 동일 문제 재발 경험<br>(18) 정비/수리 결과 불만 제기율                                       |
|     | 비용 결제    | • 정비/수리 경제성                | (19) 최근 정비/수리 비용<br>(20) 수리비 할인 경험률                                                                                                  |
|     | 출고       | • 정비/수리 후 케어               | (21) 무상 추가 서비스 경험률<br>(22) 소비자가 선호하는 무상 서비스<br>(23) 정비 후 문제 해결 여부 확인                                                                 |

## ■ 핵심 요약\_확인·결제·출고 과정

**정비·수리 비용 크게 늘고 할인 경험도 반토막**

**정비 결과 불만과 동일 문제 재발 경험은 줄어**

### ■ 확인·결제·출고 과정 주요 지표(전체 평균)

| 과정          | 지표                   | '26년 | '25년 |
|-------------|----------------------|------|------|
| 정비 결과<br>확인 | 정비 오류 경험률(%)         | 6.1  | 6.8  |
|             | 과잉 정비 경험률(%)         | 5.8  | 7.6  |
|             | 임의 정비 경험률(%)         | 7.4  | 5.8  |
|             | 동일 문제 재발 경험률(%)      | 6.9  | 7.9  |
|             | 정비/수리 결과 불만 제기율(%)   | 7.4  | 9.2  |
| 비용 결제       | 최근 정비/수리 비용(만원)      | 58.7 | 53.9 |
|             | 수리비 할인 경험률(%)        | 11.2 | 25.2 |
| 출고          | 무상 추가 서비스 경험률(%)     | 61.4 | 62.7 |
|             | 정비 후 문제 해결 여부 확인율(%) | 76.7 | 77.1 |

### [정비 결과 확인 과정]

- 정비 오류(6.8→6.1%)와 과잉 정비(7.6→5.8%)는 줄었으나, 임의 정비는 7.4%로 전년(5.8%)보다 1.6%p 늘어남
- 동일 문제 재발 경험률은 1.0%p(7.9→6.9%), 결과 불만 제기율은 1.8%p(9.2→7.4%) 낮아짐
- 정비 오류와 과잉·임의 정비는 국산이, 동일 문제 재발과 불만 제기는 수입이 높음

### [비용 결제 과정]

- 정비·수리 비용은 평균 58.7만원으로 전년(53.9만원) 대비 4.8만원 늘었고, 할인 경험률은 전년 4명 중 1명(25.2%)에서 10명 중 1명꼴(11.2%)로 급감

### [출고 과정]

- 무상 추가 서비스 경험률(61.4%)과 정비 후 문제 해결 여부 확인율(76.7%)은 전년과 비슷
- 문제 해결 여부 확인율은 국산차(74.9%)가 수입차(83.6%)보다 낮은 상태가 이어짐

### [벤치마크]

- 정비 결과 확인: 토요타(오류 경험률 1.6%, 재발 경험률 4.1%, 불만 제기율 5.5%), 포르쉐(과잉 정비 0.9%), 볼보(임의 정비 2.1%)
- 비용 결제 과정: 기아(비용 44.1만원), 한국지엠(할인 경험률 20.8%)
- 출고 과정: 혼다(무상 추가 서비스 78.5%), 볼보(문제 해결 확인율 89.2%)

04 정비 결과 확인

1 잘못된 정비(오류) 경험은 6.1%...토요타 2년 연속 가장 낮아

- 정비 오류 경험률은 6.1%로 전년(6.8%) 대비 0.7%p 감소함
- 국산차(6.7%)는 전년(7.5%) 대비 0.8%p, 수입차(3.9%)는 전년(4.9%) 대비 1.0%p 감소함
- 정비 오류가 적은 브랜드는 2년 연속 토요타(1.6%)가 1위이며, 전년 2·3위였던 볼보와 렉서스 역시 상위권(3, 4위)을 유지함

[표 15] 정비/수리 오류 경험률(낮은 순)

\*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 정비/수리 오류 경험률(%) |
|-------|---------------|----------|-----------------|
| 1     | Toyota        | (292)    | 1.6             |
| 2     | Porsche       | (109)    | 1.8             |
| 3     | Volvo         | (486)    | 2.1             |
| 4     | Lexus         | (353)    | 2.2             |
| 5     | Ford          | (208)    | 2.4             |
| 6     | BMW           | (1,882)  | 3.4             |
| 7     | Lincoln       | (86)     | 4.0             |
| 7     | Mercedes-Benz | (1,505)  | 4.0             |
| 9     | Tesla         | (402)    | 4.1             |
| 10    | MINI          | (187)    | 4.2             |
| 10    | Volkswagen    | (466)    | 4.2             |
| 12    | Honda         | (181)    | 4.9             |
| 13    | Audi          | (489)    | 5.4             |
| 14    | Renault Korea | (2,653)  | 5.9             |
| 15    | GM Korea      | (2,119)  | 6.0             |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 6.1             |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 6.7             |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 3.9             |

Q. 문제 원인을 잘못 파악하여 엉뚱한 곳을 정비한 일이 있다(그렇다/아니다)

2 불필요한 정비(과잉)를 받은 경험은 5.8%...전년(7.6%) 대비 1.8%p 감소

- 국산차(6.4%)는 전년(8.5%) 대비 2.1%p, 수입차(3.3%)는 전년(5.1%) 대비 1.8%p 감소함
- 포르쉐(0.9%)가 1% 미만으로 가장 우수하며, 다음으로 미니(2.2%), 볼보(2.3%) 순임

[표 16] 과잉 정비/수리 경험률(낮은 순)

\*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 과잉 정비/수리 경험률(%) |
|-------|---------------|----------|-----------------|
| 1     | Porsche       | (109)    | 0.9             |
| 2     | MINI          | (187)    | 2.2             |
| 3     | Volvo         | (486)    | 2.3             |
| 4     | Ford          | (208)    | 2.4             |
| 5     | Polestar      | (70)     | 2.7             |
| 6     | BMW           | (1,882)  | 2.9             |
| 6     | Tesla         | (402)    | 2.9             |
| 6     | Volkswagen    | (466)    | 2.9             |
| 9     | Lincoln       | (86)     | 3.2             |
| 10    | Peugeot       | (91)     | 3.4             |
| 11    | Toyota        | (292)    | 3.6             |
| 12    | Mercedes-Benz | (1,505)  | 3.7             |
| 12    | Lexus         | (353)    | 3.7             |
| 14    | Audi          | (489)    | 3.8             |
| 15    | Honda         | (181)    | 4.0             |
| 16    | Land Rover    | (88)     | 4.1             |
| 17    | Jeep          | (114)    | 4.5             |
| 18    | GM Korea      | (2,119)  | 5.1             |
| 19    | KG Mobility   | (1,902)  | 5.5             |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 5.8             |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 6.4             |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 3.3             |

Q. 불필요한 과잉정비를 받은 일이 있다(그렇다/아니다)

3 정비 내역이 임의로 변경된 경우는 7.4%로 늘어

- 임의 정비 경험률은 7.4%로, 전년(5.8%) 대비 1.6%p 증가함
- 임의 정비가 적은 브랜드는 볼보(2.1%)가 1위, 이어 포르쉐(3.2%), 미니(3.8%) 순임

[표 17] 임의 정비/수리 경험률(낮은 순) \*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 임의 정비/수리 경험률(%) |
|-------|---------------|----------|-----------------|
| 1     | Volvo         | (486)    | 2.1             |
| 2     | Porsche       | (109)    | 3.2             |
| 3     | MINI          | (187)    | 3.8             |
| 4     | Lincoln       | (86)     | 4.4             |
| 5     | Tesla         | (402)    | 4.5             |
| 6     | Mercedes-Benz | (1,505)  | 4.8             |
| 7     | Ford          | (208)    | 4.9             |
| 7     | BMW           | (1,882)  | 4.9             |
| 9     | Polestar      | (70)     | 5.3             |
| 10    | Lexus         | (353)    | 5.7             |
| 10    | Volkswagen    | (466)    | 5.7             |
| 12    | Audi          | (489)    | 5.9             |
| 13    | Toyota        | (292)    | 6.6             |
| 14    | Peugeot       | (91)     | 6.8             |
| 15    | GM Korea      | (2,119)  | 7.0             |
| 16    | Honda         | (181)    | 7.2             |
| 17    | KIA           | (9,585)  | 7.3             |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 7.4             |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 8.0             |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 5.2             |

Q. 정비 전에 설명한 정비 내역이 안내 없이 변경된 일이 있다(그렇다/아니다)

4 동일한 문제 재발 경험률은 6.9%...국산이 수입보다 낮은 양상 지속

- 동일 문제 재발 경험률은 6.9%로 전년(7.9%) 대비 1.0%p 낮아짐
- 전년에 이어 국산차의 경험률(6.4%)이 수입차(9.1%)보다 낮음
- 토요타 (4.1%)는 전년 2위(4.5%)에서 1위로, 렉서스 (4.7%)는 전년 1위(3.5%)에서 2위로 순위가 바뀜
- 국산 중에는 현대차(5.6%)가 3위로 가장 낮음

[표 18] 동일문제 재발 경험률(낮은 순) \*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 동일 문제 발생률(%) |
|-------|---------------|----------|--------------|
| 1     | Toyota        | (292)    | 4.1          |
| 2     | Lexus         | (353)    | 4.7          |
| 3     | Hyundai       | (9,706)  | 5.6          |
| 4     | Genesis       | (2,234)  | 6.4          |
| 5     | KIA           | (9,585)  | 6.5          |
| 6     | Volvo         | (486)    | 6.7          |
| 6     | Ford          | (208)    | 6.7          |
| 8     | Renault Korea | (2,653)  | 6.9          |
| 8     | BMW           | (1,882)  | 6.9          |
| 8     | GM Korea      | (2,119)  | 6.9          |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 6.9          |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 6.4          |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 9.1          |

Q. 정비/수리 후 같은 문제가 재발했다(그렇다/아니다).

5 정비 결과에 대한 불만 제기율7.4%...전년(9.2%) 대비 1.8%p 감소

- 정비 결과 불만 제기율은 7.4%로 전년(9.2%) 대비 1.8%p 낮아짐
- 불만 제기율 또한 전년과 마찬가지로 국산차(6.9%)가 수입차(9.2%)보다 낮음
- 전년에 이어 토요타(5.5%)·렉서스(5.9%)가 최상위권을 유지함

[표 19] 불만 제기율(낮은 순) \*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand    | (N)      | 불만 제기율(%) |
|-------|----------|----------|-----------|
| 1     | Toyota   | (292)    | 5.5       |
| 2     | Lexus    | (353)    | 5.9       |
| 3     | Hyundai  | (9,706)  | 6.2       |
| 4     | KIA      | (9,585)  | 6.4       |
| 4     | Polestar | (70)     | 6.4       |
| 6     | Tesla    | (402)    | 6.6       |
| 7     | GM Korea | (2,119)  | 7.3       |
| 산업 평균 |          | (35,435) | 7.4       |
| 평균    | 국산차 보유자  | (28,199) | 6.9       |
|       | 수입차 보유자  | (7,236)  | 9.2       |

Q: 지난 1년간 정비/수리 결과에 대해 불만을 제기한 적이 있다(그렇다/아니다)

05 서비스 비용 결제 과정

1 1회당 정비·수리 비용은 평균 58.7만원...수입차 10.7만원, 국산차 5.0만원 올라

- 1회당 정비·수리 평균 비용은 전년(53.9만원)보다 4.8만원 늘어난 수치임
- 수입차는 125.8만원으로 전년(115.1만원) 대비 10.7만원, 국산차는 47.1만원으로 전년 (42.1만원) 대비 5.0만원 상승함
- 비용이 적은 브랜드는 2년 연속 기아(44.1만원)가 1위이며, 이어 현대차(44.7만원)·한 국지엠(48.2만원) 순으로 상위 5개 모두 국산임

[표 20] 1회당 정비/수리 비용(적은 순)

\*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 정비/수리 비용(만원) |
|-------|---------------|----------|--------------|
| 1     | KIA           | (9,585)  | 44.1         |
| 2     | Hyundai       | (9,706)  | 44.7         |
| 3     | GM Korea      | (2,119)  | 48.2         |
| 4     | KG Mobility   | (1,902)  | 49.4         |
| 5     | Renault Korea | (2,653)  | 50.7         |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 58.7         |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 47.1         |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 125.8        |

Q. 정비소에서 정비를 받으셨을 때 지불한 총 정비 비용은 대략 얼마였습니까?

2 수리비 할인 경험률은 25.2%→11.2%로 반토막

- 수리비 할인 경험률은 11.2%로 전년(25.2%) 대비 14.0%p 낮아짐
- 국산차(11.7%)가 수입차(9.3%)보다 2.4%p 높음
- 할인 경험률은 한국지엠(20.8%), KG모빌리티(19.1%), 랜드로버(18.6%) 순으로 높음

[표 21] 수리비 할인 경험률(높은 순) \*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 수리비 할인 경험률(%) |
|-------|---------------|----------|---------------|
| 1     | GM Korea      | (2,119)  | 20.8          |
| 2     | KG Mobility   | (1,902)  | 19.1          |
| 3     | Land Rover    | (88)     | 18.6          |
| 4     | Jeep          | (114)    | 18.4          |
| 5     | Peugeot       | (91)     | 17.8          |
| 6     | Lincoln       | (86)     | 17.6          |
| 7     | Ford          | (208)    | 16.8          |
| 8     | Renault Korea | (2,653)  | 15.5          |
| 9     | Honda         | (181)    | 12.3          |
| 10    | Toyota        | (292)    | 11.8          |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 11.2          |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 11.7          |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 9.3           |

Q. 그 정비소를 최근에 방문했을 때, 수리 비용을 할인해 주었다(그렇다/아니다)

06 출고 과정

1 무상 추가 서비스는 10명 중 6명이 경험

- 무상 추가 서비스 경험률은 61.4%로, 전년(62.7%)에 이어 60% 초반 수준에서 유지되고 있음
- 혼다 (78.5%)는 전년(71.4%) 대비 7.1%p 늘어 4위에서 1위로 올랐고, 전년 1위 볼보(68.8%)는 9.7%p 줄어 4위로 내려감

[표 22] 무상 추가 서비스 경험률(높은 순)

\*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 무상 서비스 경험률(%) |
|-------|---------------|----------|---------------|
| 1     | Honda         | (181)    | 78.5          |
| 2     | Polestar      | (70)     | 70.7          |
| 3     | Toyota        | (292)    | 70.2          |
| 4     | Volvo         | (486)    | 68.8          |
| 5     | KG Mobility   | (1,902)  | 66.0          |
| 6     | Jeep          | (114)    | 65.4          |
| 7     | Land Rover    | (88)     | 64.9          |
| 8     | Porsche       | (109)    | 64.0          |
| 9     | Genesis       | (2,234)  | 63.6          |
| 10    | Lexus         | (353)    | 62.9          |
| 11    | Renault Korea | (2,653)  | 62.3          |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 61.4          |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 61.6          |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 60.7          |

Q. 요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해줬다(그렇다/아니다)

2 소비자 가장 받고 싶은 무상 추가 서비스는 '전체적인 차량 점검'(28.6%)

- 오일류 교체·보충(14.4%), 에어컨 필터 교체(11.2%)도 많이 원함
- 가장 선택을 적게 받은 서비스는 판촉물·기념품·액세서리 제공(2.1%)임
- 수입차 보유자는 '실내/외 세차'(10.0%)를 국산차(6.6%)보다 많이 선택함

[표 23] 소비자가 받고 싶은 무상 추가 서비스(높은 순, %)

| Rank | 무상 추가 서비스         | 전체       | 국산차 보유자  | 수입차 보유자 |
|------|-------------------|----------|----------|---------|
|      | (N)               | (35,435) | (28,199) | (7,236) |
| 1    | 전체적인 차량 점검        | 28.6     | 28.8     | 28.1    |
| 2    | 오일류(엔진오일 등) 교체/보충 | 14.4     | 14.5     | 14.1    |
| 3    | 에어컨 필터 무상교체       | 11.2     | 10.8     | 12.6    |
| 4    | 엔진룸 청소            | 9.6      | 9.9      | 8.3     |
| 5    | 와이퍼 무상교체          | 8.0      | 7.7      | 9.2     |
| 6    | 실내/외 세차           | 7.3      | 6.6      | 10.0    |
| 7    | 실내 공기청정(방충/항균/탈취) | 5.4      | 5.6      | 4.5     |
| 8    | 타이어 공기압 체크/보충     | 5.1      | 5.7      | 2.7     |
| 9    | 워셔액/냉각수 보충        | 4.9      | 5.3      | 3.4     |
| 10   | 타이어/휠 코팅 및 세정     | 3.4      | 3.3      | 3.5     |
| 11   | 판촉물/기념품/액세서리 제공   | 2.1      | 1.8      | 3.5     |

Q 귀하께서 향후에 가장 받고 싶은 무료 서비스/점검 내용을 하나만 선택해 주십시오.

3 가장 많이 경험한 무상 추가 서비스는 '타이어 공기압 체크(53.2%)

- 무상 추가 서비스 경험자 기준 '타이어 공기압 체크/보충'(53.2%), '전체적인 차량 점검'(46.9%), '워셔액/냉각수 보충'(46.0%) 순
- 제공 1·3위인 타이어 공기압, 워셔액/냉각수 보충은 선호 순위가 8·9위로 낮음
- '전체적인 차량 점검'은 선호 1위·제공 2위로 차이가 거의 없음
- '실내/외 세차'는 선호 6위이나 제공은 최하위(4.9%)임

[표 24] 출고 과정에서 받은 무상 추가 서비스(높은 순, %)

| 무상 추가 서비스         | 전체       | 국산차 보유자  | 수입차 보유자 |
|-------------------|----------|----------|---------|
| 전체(N)             | (35,435) | (28,199) | (7,236) |
| 무상 추가 서비스 비경험자(N) | (14,330) | (11,378) | (2,952) |
| 무상 추가 서비스 경험자(N)  | (21,104) | (16,820) | (4,284) |
| 타이어 공기압 체크/보충     | 53.2     | 52.2     | 56.9    |
| 전체적인 차량 점검        | 46.9     | 45.3     | 53.5    |
| 워셔액/냉각수 보충        | 46.0     | 45.8     | 46.6    |
| 오일류(엔진오일 등) 교체/보충 | 22.9     | 20.3     | 33.2    |
| 엔진룸 청소            | 16.8     | 17.7     | 13.4    |
| 에어컨 필터 무상교체       | 11.9     | 10.1     | 18.8    |
| 실내 공기청정(방충/항균/탈취) | 9.2      | 8.5      | 11.8    |
| 와이퍼 무상교체          | 8.4      | 5.7      | 18.8    |
| 타이어/휠 코팅 및 세정     | 6.3      | 6.2      | 6.7     |
| 판촉물/기념품/액세서리 제공   | 5.1      | 4.3      | 8.0     |
| 실내/외 세차           | 4.9      | 4.1      | 7.9     |

Q 가장 최근에 방문한 그 정비소에서 받은 무료 서비스/점검 내용을 모두 선택해 주십시오.

4 정비 후 문제 해결 여부 확인율(해피콜)은 76.7%...볼보(89.2%)가 3년 연속 1위

- 확인율은 전년(77.1%)과 비슷하며, 국산차(74.9%)가 수입차(83.6%)에 비해 여전히 큰 차이(8.7%p)로 열세임
- 국산차 중에는 기아(78.4%)와 한국지엠(78.1%)만 평균 이상임

[표 25] 정비 후 문제 해결 여부 확인율(높은 순, %) \*산업 평균 이상만 제시

| Rank  | Brand         | (N)      | 정비 후 문제 해결 여부 확인율(%) |
|-------|---------------|----------|----------------------|
| 1     | Volvo         | (486)    | 89.2                 |
| 2     | Lexus         | (353)    | 88.7                 |
| 3     | Toyota        | (292)    | 88.5                 |
| 4     | Jeep          | (114)    | 88.4                 |
| 5     | Land Rover    | (88)     | 88.0                 |
| 6     | BMW           | (1,882)  | 86.0                 |
| 7     | Audi          | (489)    | 85.9                 |
| 8     | Peugeot       | (91)     | 85.6                 |
| 9     | Honda         | (181)    | 83.8                 |
| 10    | Mercedes-Benz | (1,505)  | 82.5                 |
| 11    | Polestar      | (70)     | 82.4                 |
| 12    | MINI          | (187)    | 81.5                 |
| 13    | Ford          | (208)    | 81.1                 |
| 14    | Volkswagen    | (466)    | 79.0                 |
| 15    | KIA           | (9,585)  | 78.4                 |
| 16    | GM Korea      | (2,119)  | 78.1                 |
| 16    | Lincoln       | (86)     | 78.1                 |
| 산업 평균 |               | (35,435) | 76.7                 |
| 평균    | 국산차 보유자       | (28,199) | 74.9                 |
|       | 수입차 보유자       | (7,236)  | 83.6                 |

Q. 정비/수리 후 서비스에 만족했는지(문제가 없는지)를 묻는 연락(전화, 문자/카톡, APP 안내 등)이 있었다 (그렇다/아니다)

**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 저작권법에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

|            |       |     |              |                               |
|------------|-------|-----|--------------|-------------------------------|
| 문의/<br>연락처 | 박 승 표 | 상 무 | 02-6004-7661 | sammy.park@consumerinsight.kr |
|            | 안 주 현 | 상 무 | 02-6004-7621 | jh.ahn@consumerinsight.kr     |
|            | 최 용 환 | 팀 장 | 02-6004-7670 | choiyh@consumerinsight.kr     |
|            | 김 경 은 | 연구원 | 02-6004-7620 | kimge@consumerinsight.kr      |