

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 (2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 (3) 온라인 예약 비율
	방문/입고/상담	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	(4) 예약후 대기기간 (5) 사전 상담 대기 시간 (6) 핵심 사항 설명 제공률
II	대기/관찰	• 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 오류 경험률 (15) 과잉 정비 경험률 (16) 임의 정비 경험률 (17) 동일 문제 재발 경험 (18) 정비/수리 결과 불만 제기율
	비용 결제	• 정비/수리 경제성	(19) 최근 정비/수리 비용 (20) 수리비 할인 경험률
	출고	• 정비/수리 후 케어	(21) 무상 서비스 경험률 (22) 소비자가 선호하는 무상 서비스 (23) 정비 후 문제 해결 여부 확인

■ 핵심 요약_대기·관찰 과정

부품 수급 문제와 부품 대기 기간 크게 개선
고객 편의 시설 안내율은 오히려 낮아져

■ 대기·관찰 과정 주요 지표(전체 평균)

구분	지표	'26년	'25년
대기	입고 당일 정비 완료율(%)	83.7	81.0
	정비/수리 기간(일)	5.9	7.2
	부품 수급 문제 경험률(%)	17.0	18.8
	부품 대기 기간(일)	7.2	12.1
관찰	고객 편의시설 구비율(%)	89.0	89.9
	고객 편의시설 안내율(%)	26.4	33.7
	정비 상황 수시 확인 가능 비율(%)	79.5	69.6

[대기 과정]

- 정비/수리 기간은 5.9일로 전년(7.2일)보다 1.3일 짧아짐. 당일 완료율은 국산차(83.9%)와 수입차(83.0%)가 비슷했으나, 수리 기간은 국산차(5.4일)가 수입차(7.7일)보다 2.3일 짧음
- 부품 수급 문제 경험률은 17.0%로 전년(18.8%)보다 1.8%p 낮아졌고, 부품 대기 기간은 7.2일로 전년(12.1일)보다 4.9일 짧아짐. 국산차는 경험률(17.4%)이 수입차(15.4%)보다 2.0%p 높으나, 대기 기간(6.0일)은 수입차(12.5일)의 절반 이하임

[관찰 과정]

- 고객 편의시설 구비율은 89.0%로 전년(89.9%)과 비슷했으나, 안내율은 26.4%로 전년(33.7%)보다 7.3%p 낮아짐. 안내를 받았다는 비율은 시설이 구비돼 있다는 비율의 30%에 불과함
- 정비 상황 수시 확인 가능 비율은 79.5%로 전년(69.6%)보다 9.9%p 높아졌으며, 국산차(82.0%)가 수입차(69.6%)보다 12.4%p 높음

[벤치마크]

- 단계별 벤치마크 대상 브랜드는 당일 정비 완료율 토요타(93.6%), 수리 기간 랜드로버(4.1일), 부품 수급 문제 경험률 렉서스(5.5%), 부품 대기 기간 현대차(4.8일), 편의시설 구비율 포드(95.9%), 편의시설 안내율 폴스타(43.4%), 정비 상황 수시 확인 볼보(89.4%)임

03 대기·관찰 과정

1 입고 당일 정비 완료율 83.7%로 전년 수준...토요타(93.6%) 1위

- 토요타가 전년 3위(91.0%)에서 1위로 올랐고, 2년 연속 1위였던 렉서스(93.3%)가 2위, 혼다(88.0%)가 4위로 일본 브랜드가 강세를 보임
- 국산 브랜드 중에는 KG모빌리티(88.2%)가 3위로 가장 높았고, 기아(84.4%)와 르노코리아(84.2%)가 평균을 상회했음

[표 8]브랜드별 입고 당일 정비 완료율 (높은 순)

*산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	당일 정비 완료율(%)
1	Toyota	(285)	93.6
2	Lexus	(345)	93.3
3	KG Mobility	(1,847)	88.2
4	Honda	(178)	88.0
5	Lincoln	(84)	87.8
6	Volvo	(476)	87.7
7	Polestar	(69)	85.0
7	Tesla	(393)	85.0
9	Ford	(200)	84.7
10	KIA	(9,254)	84.4
11	Renault Korea	(2,574)	84.2
산업 평균		(34,414)	83.7
평균	국산차 보유자	(27,336)	83.9
	수입차 보유자	(7,078)	83.0

Q 차량을 입고한 당일에 정비가 완료되었습니까?(그렇다/아니다)

2 당일 정비 미완료 시 평균 수리 기간 5.9일...랜드로버(4.1일) 가장 짧아

- 평균 수리 기간은 전년(7.2일)보다 크게 줄었으며, 국산차(5.4일)가 수입차(7.7일)보다 짧음
- 랜드로버에 이어 제네시스와 KG모빌리티(각 4.8일), 르노코리아(4.9일) 순임

[표 9] 브랜드별 정비/수리 기간 (짧은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	수리 기간(일)
1	Land Rover	(32)	4.1
2	Genesis	(365)	4.8
2	KG Mobility	(218)	4.8
4	Renault Korea	(405)	4.9
5	Hyundai	(1,606)	5.1
6	KIA	(1,441)	5.8
산업 평균		(5,595)	5.9
평균	국산차 보유자	(4,390)	5.4
	수입차 보유자	(1,206)	7.7

Q 차량을 입고한 후, 정비가 완료되기까지 며칠이 걸렸습니까?

3 부품 수급 문제는 17.0%가 경험

- 부품 수급에 문제가 적은 브랜드로는 5년 연속 렉서스(5.5%)가 1위
- 국산차 보유자 (17.4%)가 수입차 보유자(15.4%)보다 부품 수급 이슈를 많이 경험함

[표 10] 브랜드별 부품 수급 문제 경험률(낮은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	부품 수급 문제 경험률(%)
1	Lexus	(279)	5.5
2	Toyota	(232)	6.5
3	Volvo	(391)	10.5
4	Honda	(152)	11.6
5	BMW	(1,485)	14.3
6	Genesis	(1,784)	14.9
7	Renault Korea	(2,171)	15.9
8	Porsche	(88)	16.5
8	Lincoln	(69)	16.5
8	Mercedes-Benz	(1,162)	16.5
11	MINI	(142)	16.8
산업 평균		(28,242)	17.0
평균	국산차 보유자	(22,530)	17.4
	수입차 보유자	(5,712)	15.4

Q 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다(그렇다/아니다)

4 문제 발생 시 부품 대기 기간은 7.2일...수급은 국산차가 2배 이상 빨라

- 부품 문제가 발생할 경우 평균 대기 기간은 7.2일임
- 대기 기간은 국산차(6.0일)가 수입차(12.5일)보다 짧으며, TOP5 모두 국산 브랜드가 차지함

[표 11] 브랜드별 부품 대기 기간(짧은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	부품 대기 기간(일)
1	Hyundai	(1,497)	4.8
2	KG Mobility	(293)	4.9
3	Genesis	(290)	5.9
4	KIA	(1,464)	6.3
5	Renault Korea	(386)	6.4
산업 평균		(5,286)	7.2
평균	국산차 보유자	(4,330)	6.0
	수입차 보유자	(956)	12.5

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

5 | **고객 편의시설이 '잘 갖춰졌다'(89.0%)는 데 대다수가 공감**

- 편의시설 구비율은 포드(95.9%)가 1위...볼보와 렉서스가 2, 3위
- 1~11위까지 모두 수입 브랜드가 차지하고 국산은 르노코리아와 기아가 간신히 평균 이상 평가를 받음

[표 12] 고객 편의시설 구비율 (높은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	편의시설 구비율(%)
1	Ford	(208)	95.9
2	Volvo	(486)	95.4
3	Lexus	(353)	95.0
4	Polestar	(70)	94.0
5	Toyota	(292)	93.4
6	Porsche	(109)	93.3
7	Lincoln	(86)	92.7
8	Jeep	(114)	92.0
9	Audi	(489)	91.8
10	Mercedes-Benz	(1,505)	91.7
11	Honda	(181)	90.7
12	Renault Korea	(2,653)	89.8
13	BMW	(1,882)	89.7
13	Peugeot	(91)	89.7
15	KIA	(9,585)	89.4
산업 평균		(35,435)	89.0
평균	국산차 보유자	(28,199)	88.5
	수입차 보유자	(7,236)	90.9

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

6 고객 편의시설에 대한 안내(26.4%)는 비교적 미흡한 수준

- 편의시설 안내율은 26.4%로, 편의시설 구비율(89.0%)에 비해 낮은 수준임
- 안내율은 폴스타(43.4%)가 1위이며 다음으로 포드(43.3%), 렉서스(42.8%)가 상대적으로 높음

[표 13] 고객 편의시설 안내율(높은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	편의시설 안내율(%)
1	Polestar	(69)	43.4
2	Ford	(200)	43.3
3	Lexus	(345)	42.8
4	Honda	(178)	39.4
5	Volkswagen	(453)	38.1
6	Peugeot	(88)	37.8
7	Jeep	(112)	36.0
8	Toyota	(285)	34.3
9	Audi	(476)	33.7
10	Lincoln	(84)	33.3
11	Porsche	(109)	32.4
12	Tesla	(393)	32.1
13	Land Rover	(86)	30.9
14	Mercedes-Benz	(1,474)	30.1
15	MINI	(185)	29.6
16	Renault Korea	(2,574)	28.4
17	KG Mobility	(1,847)	27.3
18	Genesis	(2,177)	26.8
산업 평균		(34,414)	26.4
평균	국산차 보유자	(27,336)	25.2
	수입차 보유자	(7,078)	31.0

Q 정비기사 혹은 서비스 어드바이저가 차량 정비 전의 사전 상담과정에서 설명해 준 것을 모두 선택해 주십시오(복수 응답)

7 정비 상황 확인이 가장 수월한 브랜드는 4년 연속 볼보(89.4%)

- 뒤이어 토요타(89.0%), 렉서스(85.2%)가 상위권을 유지함
- 국산차(82.0%)가 수입차(69.6%)보다 높아, 상위권은 수입 브랜드이나 전반적으로는 국산에서 더 우수한 것으로 나타남

[표 14] 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (높은 순) *산업 평균 이상만 제시

Rank	Brand	(N)	정비 상황 수시 확인 가능 비율(%)
1	Volvo	(486)	89.4
2	Toyota	(292)	89.0
3	Lexus	(353)	85.2
4	KG Mobility	(1,902)	83.4
5	Polestar	(70)	83.2
5	GM Korea	(2,119)	83.2
7	Renault Korea	(2,653)	82.1
7	KIA	(9,585)	82.1
9	Honda	(181)	82.0
10	Hyundai	(9,706)	81.5
11	Genesis	(2,234)	81.2
산업 평균		(35,435)	79.5
평균	국산차 보유자	(28,199)	82.0
	수입차 보유자	(7,236)	69.6

Q 정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 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 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

문의/ 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