

자동차 AS 프로세스 평가 변화와 벤치마크 브랜드

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) 정비사업소에서 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 무엇인지를 비교해 개선 포인트를 찾아보자는 취지입니다.

AS 프로세스 리포트 순서별 조사 내용과 핵심 발견 사항

연재 순서	조사 내용	핵심 발견 사항
I. 예약/입고	- 예약 용이성 - 서비스 처리 능력 - 상담 충실성	- 사전 상담과 입고 대기 시간 전년 대비 개선됨 - 첫 통화 예약 성공률과 정비 전 설명은 뒷걸음질
II. 대기/관찰	- 정비/수리 신속성 - 관찰 시간/편의성	- 부품 수급 문제와 부품 대기 기간 크게 개선 - 고객 편의시설 안내율은 오히려 낮아져
III. 확인/결제/출고	- 정비/수리 품질 - 정비/수리 경제성 - 정비/수리 후 케어	- 정비·수리 비용 크게 늘고 할인 경험도 반토막 - 정비 결과 불만과 동일 문제 재발 경험은 줄어
IV. 평가 변화와 벤치마크 브랜드	- 프로세스별 최우수 브랜드 - 전년 1위 브랜드와 비교	- 토요타, 소비자 경험 평가 22개 항목 중 7개에서 1위 (공동 1위 2개 포함) - 국산은 4개 브랜드가 각 1개 항목에서 1위 그쳐

AS 프로세스별 최우수 브랜드(2026년 기준, 2025년 비교)

Process	Experiences	2026년			2025년		
		1위 브랜드		전체 평균	1위 브랜드		전체 평균
1. 서비스 예약	(1) 첫 통화 예약 성공률 ▲	링컨/토요타	84.8%	67.0%	포드	83.2%	68.2%
	(2) 전화 예약 시 통화 시도 횟수 ▼	토요타/링컨	1.22회	1.51회	렉서스	1.24회	1.50회
	(3) 온라인 예약률 ▲	테슬라	92.2%	41.8%▲	테슬라	88.4%	37.8%
2. 방문 /입고 /상담	(4) 예약 후 입고 대기 기간 ▼	KG모빌리티	3.4일	8.7일	KG모빌리티	3.2일	9.5일
	(5) 사전 상담 대기 시간 ▼	토요타	2.2분	6.2분	토요타	2.3분	6.8분
	(6) 핵심 사항 설명 제공률 ▲	포드	54.5%	46.8%	르노코리아	55.4%	49.0%
3. 대기 /관찰	(7) 고객 편의시설 구비율 ▲	포드	95.9%	89.0%	볼보	94.9%	89.9%
	(8) 고객 편의시설 안내율 ▲	폴스타	43.4%	26.4%▼	렉서스	44.4%	33.7%
	(9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 ▲	볼보	89.4%	79.5%▲	볼보	89.7%	69.6%
	(10) 입고 당일 정비 완료율 ▲	토요타	93.6%	83.7%	렉서스	93.4%	81.0%
	(11) 부품 수급 문제 경험률 ▼	렉서스	5.5%	17.0%	렉서스	6.6%	18.8%
	(12) 부품 대기 기간 ▼	현대차	4.8일	7.2일▼	KG모빌리티	6.5일	12.1일
	(13) 정비/수리 기간 ▼	랜드로버	4.1일	5.9일▼	한국지엠	4.3일	7.2일
4. 정비 결과 확인	(14) 정비 오류 경험률 ▼	토요타	1.6%	6.1%	토요타	2.6%	6.8%
	(15) 과잉 정비 경험률 ▼	포르쉐	0.9%	5.8%	지프	3.6%	7.6%
	(16) 임의 정비 경험률 ▼	볼보	2.1%	7.4%	랜드로버	0.0%	5.8%
	(17) 동일 문제 재발 경험률 ▼	토요타	4.1%	6.9%	렉서스	3.5%	7.9%
	(18) 정비/수리 결과 불만 제기율 ▼	토요타	5.5%	7.4%	렉서스	4.6%	9.2%
	(19) 최근 정비/수리 비용 ▼	기아	44.1만원	58.7만원▲	기아	39.4만원	53.9만원
5. 비용 결제	(20) 수리비 할인 경험률 ▲	한국지엠	20.8%	11.2%▼	링컨	36.8%	25.2%
	(21) 무상 추가 서비스 경험률 ▲	혼다	78.5%	61.4%	볼보	78.5%	62.7%
6. 출고	(22) 정비 후 문제 해결 여부 확인 ▲	볼보	89.2%	76.7%	볼보	92.2%	77.1%

* ▲ 표시 항목은 수치가 클수록, ▼ 표시 항목은 작을수록 소비자가 선호하는 것을 뜻함

* 전체 평균의 ▲ 표시 항목은 전년 대비 유의하게 증가, ▼ 표시 항목은 유의하게 감소한 항목을 뜻함

* 총 23개 소비자 경험 항목 중 '소비자가 선호하는 무상 서비스'는 브랜드별 비교 대상이 아니어서 제외함

■ 전년 대비 평가 변화가 큰 항목

(1) 부품 대기·정비 기간은 줄고, 정비 상황 확인과 온라인 예약은 늘어

- 부품 대기 기간은 평균 7.2일로 전년(12.1일)보다 4.9일, 당일 정비 미완료 차량의 정비·수리 기간은 5.9일로 전년(7.2일)보다 1.3일 단축됨
- 정비 상황 수시 확인 가능 비율은 79.5%로 전년(69.6%)보다 9.9%p, 온라인 예약률은 41.8%로 전년(37.8%)보다 4.0%p 상승함

(2) 정비·수리 비용은 늘고 수리비 할인은 줄어...편의시설 안내율도 하락

- 정비·수리 비용은 평균 58.7만원으로 전년(53.9만원)보다 4.8만원(8.9%) 늘었으며, 국산차(42.1→47.1만원)와 수입차(115.1→125.8만원) 모두 증가함
- 수리비 할인 경험률은 11.2%로 전년(25.2%)의 절반에도 못 미쳤고(-14.0%p), 고객 편의시설 안내율은 26.4%로 전년(33.7%)보다 7.3%p 하락함

■ 프로세스별 벤치마크 브랜드

**토요타, 22개 항목 중 7개에서 1위(공동 1위 2개 포함)
국산은 KG모빌리티·현대차·기아·한국지엠 각 1개 항목 1위**

1. 서비스 예약

(1) 링컨·토요타, 첫 통화 예약 성공률과 통화 시도 횟수 모두 공동 1위

- 첫 통화 예약 성공률은 링컨·토요타(84.8%)가 공동 1위로 전년 1위(포드 83.2%)보다 1.6%p 높았으나, 평균은 67.0%로 전년(68.2%)보다 1.2%p 낮아짐
- 전화 예약 시 통화 시도 횟수는 토요타·링컨(1.22회)이 가장 적었으며(전년 1위 렉서스 1.24회), 평균은 1.51회로 전년(1.50회)과 비슷함

(2) 온라인 예약률은 테슬라가 전년에 이어 1위

- 테슬라는 92.2%로 전년(88.4%)보다 3.8%p 높아짐(평균 41.8%)

2. 방문/입고/상담

(1) 입고 대기는 KG모빌리티, 사전 상담 대기는 토요타가 전년에 이어 1위

- 예약 후 입고 대기 기간은 KG모빌리티가 3.4일로 가장 짧았음(전년 3.2일). 평균은 8.7일로 전년(9.5일)보다 0.8일 단축
- 사전 상담 대기 시간은 토요타가 2.2분으로 가장 짧았음(전년 2.3분). 평균은 6.2분으로 전년(6.8분)보다 0.6분 단축

(2) 핵심 사항 설명 제공률은 포드가 1위...평균은 하락

- 포드가 54.5%로 1위였으나 전년 1위(르노코리아 55.4%)보다는 낮음
- 평균은 46.8%로 전년(49.0%)보다 2.2%p 하락

3. 대기/관찰**(1) 고객 편의시설 구비율은 포드, 안내율은 폴스타가 1위**

- 구비율은 포드(95.9%)가 전년 1위(볼보 94.9%)를 앞섰음. 평균은 89.0%로 전년(89.9%)과 비슷함
- 안내율은 폴스타(43.4%)가 1위로 전년 1위(렉서스 44.4%)에 1.0%p 못 미쳤음

(2) 정비 상황 수시 확인은 볼보가 4년 연속 1위

- 볼보는 89.4%로 전년(89.7%)과 비슷함
- 평균은 79.5%로 전년(69.6%)보다 9.9%p 상승

(3) 토요타, 입고 당일 정비 완료율 1위로 올라서

- 토요타는 93.6%로 전년 3위(91.0%)에서 1위로 올라섬(전년 1위 렉서스 93.4%)

(4) 부품 수급은 렉서스, 부품 대기는 현대차, 정비 기간은 랜드로버 1위

- 부품 수급 문제 경험률은 렉서스(5.5%)가 5년 연속 가장 낮았음(전년 6.6%). 평균은 17.0%로 전년(18.8%)보다 1.8%p 하락
- 부품 대기 기간은 현대차(4.8일)가 가장 짧아 전년 1위(KG모빌리티 6.5일)보다 1.7일 짧음
- 정비·수리 기간(당일 정비 미완료 차량 기준)은 랜드로버(4.1일)가 가장 짧았음(전년 1위 한국지엠 4.3일)

4. 정비 결과 확인**(1) 토요타, 5개 항목 중 3개에서 1위**

- 정비 오류 경험률은 토요타(1.6%)가 전년(2.6%)에 이어 가장 낮았음. 평균은 6.1%로 전년(6.8%)보다 0.7%p 하락
- 동일 문제 재발 경험률(4.1%)과 정비·수리 결과 불만 제기율(5.5%)도 토요타가 가장 낮음(전년 1위는 모두 렉서스로 각 3.5%, 4.6%). 평균은 각각 6.9%(전년 7.9%), 7.4%(전년 9.2%)로 낮아짐

(2) 과잉 정비는 포르쉐, 임의 정비는 볼보가 가장 적어

- 과잉 정비 경험률은 포르쉐(0.9%)가 가장 낮았음(전년 1위 지프 3.6%). 평균은 5.8%로 전년(7.6%)보다 1.8%p 하락
- 임의 정비 경험률은 볼보(2.1%)가 가장 낮았음(전년 1위 랜드로버 0.0%). 평균은 7.4%로 전년(5.8%)보다 1.6%p 올라 이 단계 5개 항목 중 유일하게 나빠짐

5. 비용 결제

(1) 정비·수리 비용은 기아가 2년 연속 가장 적어...평균은 4.8만원 올라

- 기아는 44.1만원으로 전년(39.4만원)보다 늘었으나 1위를 지킴
- 평균은 58.7만원으로 전년(53.9만원)보다 8.9%증가함. 국산차(42.1→47.1만원)와 수입차(115.1→125.8만원) 모두 늘었음

(2) 수리비 할인 경험률은 한국지엠이 1위

- 한국지엠이 20.8%로 1위였으나 전년 1위(링컨 36.8%)에는 못 미침(평균 11.2%)

6. 출고

(1) 무상 추가 서비스 경험률은 혼다가 1위로 올라서

- 혼다는 78.5%로 전년 4위에서 1위가 됨(전년 1위 볼보 78.5%). 평균은 61.4%로 전년(62.7%)과 비슷함

(2) 정비 후 문제 해결 여부 확인은 볼보가 3년 연속 1위

- 볼보는 89.2%로 전년(92.2%)보다 3.0%p 낮아졌으나 1위를 지킴. 평균은 76.7%로 전년(77.1%)과 비슷하며, 국산차(74.9%)가 수입차(83.6%)보다 8.7%p 낮음

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