

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 소비자 경험을 정량화한 '**Automotive Consumer Experiences**'를 시작합니다. '2022 자동차 기획조사' 에서 얻은 소비자 체험 정보를 자동차 산업 관계자와 공유하는 프로젝트입니다. 관련 산업의 발전과 소비자 만족도 향상을 위해 개선이 필요한 주제를 선택하고 해당 데이터를 분석, 제공할 예정입니다. 첫번째 주제는 **소비자가 체험한 AS 서비스 프로세스**입니다. 많은 관심과 편달 바랍니다.

I. Experiences About AS process

개요

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 AS서비스를 예약부터 출고까지 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- 응답대상: 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- 총사례 수: 8,921명 (국산차 보유자 2,151명, 수입차 보유자 6,770명)

체험 AS 프로세스

PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
서비스 예약	• 예약용이성	① 온라인예약비율 ② 전화예약시 통화시도 횟수 ③ 첫통화예약성공률
방문/입고	• 서비스처리능력 • 상담충실성	④ 예약후대기기간 ⑤ 사전상담대기시간 ⑥ 핵심사항설명누락률
서비스 상담		2. 입고/상담과정
대기/관찰	• 정비/수리신속성 • 고객응대수준	⑦ 정비/수리기간 ⑧ 당일정비완료율 ⑨ 부품수급문제경험률 ⑩ 고객편의시설구비율
수리결과 확인	• 정비/수리경제성 • 정비/수리품질	⑪ 최근정비/수리비용 ⑫ 오정비/과정비/임의정비경험률 ⑬ 동일문제재발경험률 ⑭ 정비/수리결과불만제기율/처리율
서비스비용 결제		
출고	• 정비/수리후케어	⑮ 경험한무상서비스 ⑯ 선호하는무상서비스

02 입고/상담 과정

1 예약후 입고까지 대기 기간은 평균 11.9일

- 대기기간이 짧은 사업소는 쌍용(2.9일)이고 그 다음은 볼보(6.2일)임

[표 5] 정비서비스 예약 후 입고까지 대기 기간 (짧은 순)

Rank	Brand	(N)	대기기간(일)
1	Ssangyong	(326)	2.9
2	Volvo	(258)	6.2
3	GM Korea	(146)	7.4
4	Jeep	(186)	7.8
5	Lexus	(288)	8.2
6	Tesla	(100)	9.8
7	Nissan	(115)	9.9
7	Audi	(464)	9.9
9	Cadillac	(30)	10.0
10	Lincoln	(94)	10.5
11	MINI	(189)	11.0
12	Volkswagen	(541)	11.1
13	Mercedes-Benz	(1,240)	11.3
14	Peugeot	(129)	11.6
평균	전체	(7,581)	11.9
	국산차 보유자	(1,264)	12.0
	수입차 보유자	(6,307)	11.8

2 사업소 방문 후에 사전 상담을 위한 대기시간은 평균 10.5분

- 사전 상담 대기시간이 짧은 사업소는 렉서스(6.1분)와 토요타(6.5분)임

[표 6] 입고 전 사전 상담을 위한 대기 시간(짧은 순)

Rank	Brand	(N)	대기시간(분)
1	Lexus	(260)	6.1
2	Toyota	(287)	6.5
3	Volvo	(200)	6.6
4	Honda	(236)	7.0
5	Lincoln	(76)	8.1
6	Ford	(189)	8.4
7	Jeep	(140)	8.5
8	Nissan	(99)	8.7
9	Tesla	(51)	8.9
10	Peugeot	(96)	9.3
11	Audi	(322)	9.6
12	Infiniti	(48)	9.7
13	Volkswagen	(410)	9.8
14	Porsche	(44)	10.5
평균	전체	(5,672)	10.5
	국산차 보유자	(1,383)	12.2
	수입차 보유자	(4,289)	10.0

3 사전 상담 시 핵심내용 설명 누락률은 평균 44.0%

- 예상시간 설명 누락률은 17%로 낮지만 문제 원인/해결책에 대한 설명 누락은 50%를 상회
- 설명 누락률이 낮은 사업소는 볼보(36.4%)와 쌍용(36.7%)임

[표 7] 핵심내용 설명 누락률(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	문제 원인 (a)	문제 해결책 (b)	예상 시간 (c)	예상 비용 (d)	누락률 평균 (a+b+c+d)/4
1	Volvo	(267)	50.4	53.2	6.1	35.7	36.4
2	Ssangyong	(764)	45.4	48.1	19.7	33.5	36.7
3	Renault Korea	(221)	48.7	47.8	22.9	37.4	39.2
4	Ford	(265)	49.2	52.8	15.2	40.2	39.4
5	Jaguar	(48)	47.4	44.2	20.8	49.2	40.4
6	Volkswagen	(569)	58.1	59.4	12.7	34.9	41.3
7	Nissan	(119)	56.4	61.1	11.8	40.9	42.5
8	Mercedes-Benz	(1,306)	53.7	54.9	15.5	47.5	42.9
9	Peugeot	(137)	58.8	53.5	20.7	39.5	43.1
10	Honda	(279)	59.5	62.2	13.4	37.6	43.2
11	Lincoln	(100)	55.3	58.5	11.0	48.4	43.3
12	Tesla	(103)	47.8	39.9	21.4	64.5	43.4
평균	전체	(8,623)	55.8	57.6	17.2	45.5	44.0
	국산차 보유자	(2,073)	50.9	53.4	23.4	45.1	43.2
	수입차 보유자	(6,550)	57.4	59.0	15.3	45.6	44.3

문의/
연락처

김 현 상무
박 승 표 이사
정 동 운 부장

☎ 02-6004-7665
☎ 02-6004-7661
☎ 02-6004-7616

✉ hyun.kim@consumerinsight.kr
✉ sammy.park@consumerinsight.kr
✉ jungdw@consumerinsight.kr