

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 AS 서비스를 예약부터 출고까지 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

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

체험 AS 프로세스

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

03 관찰/대기(2)

- 1
- 고객 편의시설이 ‘잘 갖춰졌다’는 응답 비율(구비율)은 93%

- 브랜드별로 수입차는 포드(97.3%), 국산차는 현대(96.5%)가 최고

[표 12] 고객 편의시설 구비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 구비율(%)
1	Ford	(272)	97.3
2	Hyundai	(269)	96.5
3	Lincoln	(103)	96.4
3	Honda	(289)	96.4
5	Lexus	(304)	96.3
6	Toyota	(346)	95.6
6	Genesis	(67)	95.6
8	Volvo	(270)	95.2
9	Jaguar	(50)	95.1
10	Audi	(496)	95.0
11	Porsche	(90)	94.8
12	Mercedes-Benz	(1,354)	94.3
13	Volkswagen	(593)	94.0
14	Ssangyong	(797)	93.2
평균	전체	(8,921)	93.1
	국산차 보유자	(2,151)	92.7
	수입차 보유자	(6,770)	93.2

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

2 고객 편의시설을 직원에게 안내 받은 비율(안내율)은 39%

- 브랜드별로는 혼다(50.7%) 렉서스(48.5%) 볼보(47.5%) 순임

[표 13] 고객 편의시설 안내율(높은 순)

Rank	Brand	(N)	편의시설 안내율(%)
1	Honda	(279)	50.7
2	Lexus	(295)	48.5
3	Volvo	(267)	47.5
4	Lincoln	(100)	46.7
5	Volkswagen	(569)	46.2
6	Ford	(265)	45.1
7	Renault Korea	(221)	43.3
8	Toyota	(335)	42.2
9	Audi	(481)	41.2
10	Jaguar	(48)	40.3
10	Hyundai	(262)	40.3
10	Ssangyong	(764)	40.3
13	Genesis	(65)	40.1
14	Mercedes-Benz	(1,306)	39.9
평균	전체	(8,623)	38.8
	국산차 보유자	(2,073)	37.5
	수입차 보유자	(6,550)	39.3

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

3 정비 상황 수시 확인이 가능했던 고객 비율은 69%

- 브랜드별로 토요타(87.4%), 볼보(86.3%), 렉서스(82%) 순임

[표 14] 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	정비 상황 수시 확인 고객 비율(%)
1	Toyota	(346)	87.4
2	Volvo	(270)	86.3
3	Lexus	(304)	81.5
4	Ssangyong	(797)	79.4
5	Honda	(289)	79.0
6	Porsche	(90)	73.9
7	Renault Korea	(229)	72.8
8	Hyundai	(269)	71.1
9	KIA	(440)	70.4
10	Mercedes-Benz	(1,354)	70.3
평균	전체	(8,921)	68.8
	국산차 보유자	(2,151)	73.0
	수입차 보유자	(6,770)	67.4

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

문의/
연락처

김 현 상무 ☎ 02-6004-7665 ✉ hyun.kim@consumerinsight.kr
박 승 표 이사 ☎ 02-6004-7661 ✉ sammy.park@consumerinsight.kr
정 동 운 부장 ☎ 02-6004-7616 ✉ jungdw@consumerinsight.kr