

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>예약용이성</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 온라인예약비율</li> <li>② 전화예약시 통화시도 횟수</li> <li>③ 첫통화예약성공률</li> </ol>
방문/입고	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스처리능력</li> <li>상담충실성</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>④ 예약후대기기간</li> <li>⑤ 사전상담대기시간</li> <li>⑥ 핵심사항누락률</li> </ol>
서비스 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>정비/수리 신속성</li> <li>정비/수리과정 고객케어</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>⑦ 정비/수리기간</li> <li>⑧ 당일 정비 완료율</li> <li>⑨ 부품수급 문제 경험률</li> <li>⑩ 고객편의시설구비율</li> </ol>
<b>관찰/대기</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>⑪ 최근 정비/수리비용</li> <li>⑫ 오정비/과정비/임의정비 경험률</li> <li>⑬ 동일문제 재발 경험률</li> <li>⑭ 정비/수리 결과 불만 제기율/처리율</li> </ol>
수리결과 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>정비/수리 경제성</li> <li>정비/수리 품질</li> </ul>	
서비스 비용 결제		
출고	<ul style="list-style-type: none"> <li>정비/수리후케어</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>⑮ 경험한 무상 서비스</li> <li>⑯ 선호하는 무상 서비스</li> </ol>

3.정비/수리 관찰과정(1)

## 03 관찰/대기(1)

### 1 사업소 입고 당일에 정비/수리 완료율은 83.6%, 1~3위를 일본계가 차지

- 당일 정비 완료율이 높은 사업소는 렉서스(94.7%)와 혼다(92.8%)임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용이 89.0%로 유일하게 Top 5위에 랭크

[표 8] 브랜드별 입고 당일 정비 완료율 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	당일 정비완료율(%)
1	Lexus	(301)	94.7
2	Honda	(287)	92.8
3	Toyota	(343)	92.7
4	Volvo	(269)	90.5
5	Ssangyong	(791)	89.0
6	Lincoln	(101)	88.6
7	Nissan	(122)	86.7
8	Volkswagen	(585)	86.5
9	Ford	(271)	85.5
10	Mercedes-Benz	(1,338)	84.3
11	Cadillac	(31)	83.8
12	MINI	(200)	83.7
평균	전체	(8,835)	83.6
	국산차 보유자	(2,134)	80.5
	수입차 보유자	(6,701)	84.6

Q: 차량을 입고한 당일에 정비가 완료되었습니까? (그렇다/아니다)

## 2 당일 정비 미완료 고객의 평균 수리기간은 6.8일, 국산차가 1~5위 차지

- 정비/수리 기간이 짧은 사업소는 쌍용(4.8일)과 르노(5.1일)임

[표 9] 브랜드별 정비/수리 기간 (짧은 순)

Rank	Brand	(N)	수리기간(일)
1	Ssangyong	(87)	4.8
2	Renault Korea	(72)	5.1
2	GM Korea	(76)	5.1
4	Hyundai	(64)	5.6
5	Genesis	(31)	5.7
6	Volkswagen	(79)	5.8
7	MINI	(33)	5.9
8	BMW	(280)	6.1
9	Mercedes-Benz	(210)	6.6
평균	전체	(1,445)	6.8
	국산차 보유자	(416)	6.1
	수입차 보유자	(1,029)	7.1

Q: 차량을 입고한 후, 정비가 완료되기까지 며칠이 걸렸습니까?

### 3 부품 수급 문제 경험률은 16.6%

- 부품 수급 이슈 경험률이 낮은 사업소는 렉서스(6.0%), 토요타(9.2%) 순

[표 10] 브랜드별 부품 수급 이슈 경험률(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 이슈 경험률(%)
1	Lexus	(304)	6.0
2	Toyota	(346)	9.2
3	Honda	(289)	12.1
4	Volvo	(270)	12.2
5	Cadillac	(31)	12.7
6	Volkswagen	(593)	13.8
7	Mercedes-Benz	(1,354)	14.6
8	Ssangyong	(797)	15.0
9	GM Korea	(350)	15.3
10	Kia	(440)	15.7
11	Porsche	(90)	16.3
평균	전체	(8,921)	16.6
	국산차 보유자	(2,151)	16.7
	수입차 보유자	(6,769)	16.5

Q: 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다. (그렇다/아니다)

#### 4 부품 대기 기간은 약 2주(13.2일) ... 수입차가 국산차보다 4.3일 더 기다려

- 부품 대기 기간이 짧은 사업소는 지엠 코리아(6.6일), 미니(6.9일) 순

[표 11] 브랜드별 부품 대기 기간(짧은 순)

Rank	Brand	(N)	부품 대기 기간(일)
1	GM Korea	(45)	6.6
2	MINI	(35)	6.9
3	Volkswagen	(69)	7.7
4	Hyundai	(47)	9.2
5	Ssangyong	(102)	9.6
6	Mercedes-Benz	(168)	11.4
6	Renault Korea	(40)	11.4
8	Kia	(60)	13.0
평균	전체	(1,243)	13.2
	국산차 보유자	(311)	10.0
	수입차 보유자	(932)	14.3

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

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