

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 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"> • 예약 용이성 	<ol style="list-style-type: none"> ① 온라인예약비율 ② 전화예약시 통화시도 횟수 ③ 첫통화예약성공률
방문/입고	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스처리능력 • 상담충실성 	<ol style="list-style-type: none"> ④ 예약후대기기간 ⑤ 사전상담대기시간 ⑥ 핵심사항누락률
서비스 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 정비/수리신속성 • 관찰시간편의성 	<ol style="list-style-type: none"> ⑦ 정비/수리기간 ⑧ 당일정비완료율 ⑨ 부품수급문제경험률 ⑩ 고객편의시설구비율
관찰/대기	<ul style="list-style-type: none"> • 정비/수리품질 	<ol style="list-style-type: none"> ⑪ 오정비/과정비/임의정비경험률 ⑫ 동일문제재발경험률
정비 결과 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 정비/수리경제성 • 불만처리충실성 	<ol style="list-style-type: none"> ⑬ 최근정비/수리비용 ⑭ 정비/수리결과불만제기율
서비스 비용 결제	<ul style="list-style-type: none"> • 정비/수리후케어 	<ol style="list-style-type: none"> ⑮ 경험한무상서비스 ⑯ 선호하는무상서비스
출고		

4. 정비결과확인 과정

04 정비결과 확인

1 정비/수리 오류 경험 비율은 7.1% ...국산차가 수입차의 1.4배

- 오류 비율이 낮은 사업소는 토요타(3.7%), 폭스바겐(4.1%), 볼보(4.5%)임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용(6.0%)이 유일하게 Top 10에 랭크

[표 15] 브랜드별 정비/수리 오류 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	오 정비/수리 비율(%)
1	Toyota	(346)	3.7
2	Volkswagen	(593)	4.1
3	Volvo	(270)	4.5
4	Peugeot	(144)	4.7
5	Lincoln	(103)	5.0
6	Nissan	(123)	5.1
7	Honda	(289)	5.8
8	BMW	(1,505)	6.0
8	Tesla	(105)	6.0
8	Ssangyong	(797)	6.0
11	Lexus	(304)	6.3
12	Ford	(272)	6.6
13	Genesis	(67)	6.8
평균	전체	(8,921)	7.1
	국산차 보유자	(2,151)	8.9
	수입차 보유자	(6,770)	6.5

Q: 문제 원인을 잘못 파악하여 엉뚱한 곳을 정비한 일이 있다. (그렇다/아니다)

2 과잉 정비/수리 경험 비율은 6.4%

- 과잉 정비/수리 경험이 낮은 사업소는 테슬라(1.6%)와 닛산(3.0%)임

[표 16] 브랜드별 과잉 정비/수리 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	과잉 정비/수리 비율(%)
1	Tesla	(105)	1.6
2	Nissan	(123)	3.0
3	Lincoln	(103)	3.2
4	Honda	(289)	3.5
5	Volvo	(270)	3.8
6	Jeep	(196)	4.1
7	Volkswagen	(593)	4.6
8	BMW	(1,505)	5.4
9	Ssangyong	(797)	5.5
10	Hyundai	(269)	5.7
10	GM Korea	(350)	5.7
12	Porsche	(90)	5.9
13	Land Rover	(117)	6.2
14	Ford	(272)	6.4
평균	전체	(8,921)	6.4
	국산차 보유자	(2,151)	6.8
	수입차 보유자	(6,770)	6.3

Q: 불필요한 과잉정비를 받은 일이 있다. (그렇다/아니다)

3 임의 정비/수리 경험 비율은 4.9%

- 임의 정비/수리 경험률이 낮은 사업소는 테슬라(2.1%), 폭스바겐(2.3%)임

[표 17] 브랜드별 임의 정비/수리 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	임의 정비/수리 경험률(%)
1	Tesla	(105)	2.1
2	Volkswagen	(593)	2.3
3	Genesis	(67)	2.8
4	Honda	(289)	2.9
5	Cadillac	(31)	3.2
6	Volvo	(270)	3.3
7	Lexus	(304)	3.7
8	Jeep	(196)	3.8
8	Toyota	(346)	3.8
10	GM Korea	(350)	4.0
11	Lincoln	(103)	4.2
12	Ssangyong	(797)	4.3
13	Ford	(272)	4.4
13	BMW	(1,505)	4.4
15	Peugeot	(144)	4.8
평균	전체	(8,921)	4.9
	국산차 보유자	(2,151)	5.7
	수입차 보유자	(6,770)	4.7

Q: 정비 전에 설명한 정비 내역이 안내 없이 변경된 일이 있다. (그렇다/아니다)

4 정비/수리 후 동일 문제 재발 경험 비율은 10.2%

- 동일 문제 재발 비율이 낮은 사업소는 캐딜락(0.0%)과 렉서스(2.2%)임

[표 18] 브랜드별 동일문제 발생 경험 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	동일 문제 발생률(%)
1	Cadillac	(31)	0.0
2	Lexus	(304)	2.2
3	Toyota	(346)	3.3
4	MINI	(200)	4.6
5	Honda	(289)	4.7
6	Nissan	(123)	7.1
7	Jaguar	(50)	7.2
8	Volvo	(270)	7.7
8	Volkswagen	(593)	7.7
10	BMW	(1,505)	8.1
10	Ssangyong	(797)	8.1
12	Porsche	(90)	8.5
13	Infiniti	(75)	10.1
평균	전체	(8,921)	10.2
	국산차 보유자	(2,151)	13.6
	수입차 보유자	(6,770)	9.0

Q: 정비/수리 후 같은 문제가 재발했다.(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 ✉ jngdw@consumerinsight.kr