

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

05 서비스 비용 결제 과정

1 정비/수리 1회 평균 비용은 82.8만원

- 한국지엠(41.3만원), 현대(44.9만원), 기아(45.3만원) 순으로 비용이 적게 듭
- 수입 브랜드 중에선 토요타(51.2만원)가 유일하게 Top 5에 랭크

[표 19] 브랜드별 1회당 정비/수리비용 (작은 순)

Rank	Brand	(N)	정비/수리 비용(만원)
1	GM Korea	(350)	41.3
2	Hyundai	(269)	44.9
3	Kia	(440)	45.3
4	Ssangyong	(797)	47.4
5	Toyota	(346)	51.2
6	Renault Korea	(229)	65.4
7	Honda	(289)	66.6
8	Ford	(272)	68.6
9	Volkswagen	(593)	69.2
10	MINI	(200)	71.4
11	Nissan	(123)	76.4
12	Peugeot	(144)	81.3
평균	전체	(8,921)	82.8
	국산차 보유자	(2,151)	48.8
	수입차 보유자	(6,770)	98.2

Q: 정비소에서 정비를 받으셨을 때 지불한 총 정비 비용은 대략 얼마였습니까?

2 정비/수리 비용 할인 경험률은 25.4%

- 할인 경험률이 가장 높은 사업소는 닛산(36.1%), 그다음은 포르쉐(34.1%)임
- 국산차 중엔 한국지엠(33.8%), 쌍용(29.7%), 르노코리아(29.4%)가 높았음

[표 20] 수리비 할인 경험률 (높은 순)

Rank	Brand	(N)	수리비 할인 경험률(%)
1	Nissan	(123)	36.1
2	Porsche	(90)	34.1
3	GM Korea	(350)	33.8
4	Jaguar	(50)	33.3
5	Ssangyong	(797)	29.7
6	Renault Korea	(229)	29.4
6	Ford	(272)	29.4
8	Infiniti	(75)	29.3
9	Lexus	(304)	28.9
10	MINI	(200)	27.4
11	Peugeot	(144)	26.4
12	BMW	(1,505)	26.3
13	Mercedes-Benz	(1,354)	25.8
평균	전체	(8,921)	25.4
	국산차 보유자	(2,151)	27.0
	수입차 보유자	(6,770)	24.9

Q: 그 정비소를 최근에 방문했을 때, 수리 비용을 할인해 주었다. (그렇다/아니다)

3 정비/수리 소비자 불만 제기율은 12.6%

- 불만 제기 비율이 낮은 사업소는 렉서스(4.8%)와 토요타(6.4%)임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용(9.3%)이 제일 낮음

[표 21] 불만 제기 비율(낮은 순)

Rank	Brand	(N)	불만 제기 비율(%)
1	Lexus	(304)	4.8
2	Toyota	(346)	6.4
3	Infiniti	(75)	8.3
4	Volvo	(270)	8.7
5	Ssangyong	(797)	9.3
6	Honda	(289)	9.6
7	Mercedes-Benz	(1,354)	9.8
8	Ford	(272)	10.3
9	Volkswagen	(593)	10.5
10	Renault Korea	(229)	11.2
11	Audi	(496)	12.0
12	MINI	(200)	12.4
평균	전체	(8,921)	12.6
	국산차 보유자	(2,151)	14.4
	수입차 보유자	(6,770)	12.1

Q: 지난 1년간 정비/수리 결과에 대해 불만을 제기한 적이 있다. (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	✉ ingdw@consumerinsight.kr