

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 통화 시도 횟수 ③ 첫 통화예약 성공률
방문/입고	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	④ 예약후 대기기간 ⑤ 사전 상담 대기시간 ⑥ 핵심 사항 누락률
서비스 상담	• 정비/수리 신속성 • 관찰 시간 편의성	⑦ 정비/수리기간 ⑧ 당일 정비 완료율 ⑨ 부품수급 문제 경험률 ⑩ 고객 편의시설 구비율
관찰/대기	• 정비/수리 품질	⑪ 오정비/과정비/임의정비 경험률 ⑫ 동일문제 재발 경험률
정비 결과 확인	• 정비/수리 경제성 • 불만 처리 충실성	⑬ 최근 정비/수리비용 ⑭ 정비/수리 결과 불만 제기율
서비스 비용 결제		
출고	• 정비/수리후케어	⑮ 경험한 무상서비스 ⑯ 정비 후 문제 해결 여부 확인

6. 출고 과정

06 출고 과정

1 출고 과정에서 무상 서비스를 받은 비율은 63.5%

- 무상서비스 비율이 높은 사업소는 볼보(76.2%), 혼다(75.6%), 링컨(73.0%)임
- 국내 브랜드 중엔 르노코리아(70.4%)가 제일 높음

[표 22] 무상서비스 받은 비율(높은 순, %)

Rank	Brand	(N)	무상 서비스 경험률
1	Volvo	(270)	76.2
2	Honda	(289)	75.6
3	Lincoln	(103)	73.0
4	Renault Korea	(229)	70.4
5	Mercedes-Benz	(1,354)	69.1
6	Porsche	(90)	68.9
7	Ssangyong	(797)	67.5
8	Lexus	(304)	66.8
9	Toyota	(346)	66.3
10	Hyundai	(269)	66.0
11	Jeep	(196)	65.5
12	Jaguar	(50)	65.4
13	Audi	(496)	64.0
평균	전체	(8,921)	63.5
	국산차 보유자	(2,151)	62.9
	수입차 보유자	(6,770)	63.6

Q: 요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해줬다. (그렇다/아니다)

2 소비자가 가장 받고 싶은 무상 서비스는 ‘전체적인 차량점검’ (28.6%)임

- 오일류 교체/보충(15.0%), 에어컨 필터 교체(11.4%)도 많이 원함
- 많이 받은 서비스 1, 3위인 공기압 체크와 워셔액/냉각수 보충은 선호도 최하위

[표 23] 소비자가 받고 싶은 무상 서비스(높은 순, %)

Rank	무상 서비스	전체	국산차 보유자	수입차 보유자
	(N)	(8,921)	(2,151)	(6,770)
1	전체적인 차량 점검	28.6	32.0	27.5
2	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	15.0	13.7	15.4
3	에어컨 필터 교체	11.4	11.1	11.5
4	엔진룸 청소	10.2	10.6	10.0
5	실내/외 세차	9.0	7.5	9.5
6	와이퍼 교체	8.6	7.1	9.1
7	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	5.2	5.8	5.1
8	판촉물/기념품/액세서리 제공	3.4	1.8	3.9
9	타이어/휠 코팅 및 세정	3.1	2.5	3.3
10	타이어 공기압 체크/보충	2.7	3.8	2.4
10	워셔액/냉각수 보충	2.7	4.2	2.2

Q: 귀하께서 향후에 가장 받고 싶은 무료 서비스/점검 내용을 하나만 선택해 주십시오.

3 실제로 가장 많이 받은 무상 서비스는 ‘타이어 공기압 체크’ (60.6%)임

- 전체적인 차량 점검, 워셔액/냉각수 보충 서비스도 많이 받음
- 국산차는 엔진룸 청소, 수입차는 오일류 교체/충전 비율이 상대적으로 높음

[표 24] 출고 과정에서 받은 무상서비스(높은 순, %)

무상 서비스	전체	국산차 보유자	수입차 보유자
전체(N)	(8,921)	(2,151)	(6,770)
서비스 비경험자(N)	(3,507)	(867)	(2,640)
서비스 경험자(N)	(5,414)	(1,284)	(4,130)
타이어 공기압 체크/보충	60.6	62.1	60.1
전체적인 차량 점검	57.1	54.3	57.9
워셔액/냉각수 보충	47.5	49.5	46.9
오일류(엔진오일 등) 교체/보충	33.6	20.6	37.6
엔진룸 청소	16.7	23.1	14.7
에어컨 필터 교체	16.0	9.5	18.0
실내 공기청정(방충/항균/탈취)	12.3	9.7	13.1
판촉물/기념품/액세서리 제공	11.5	7.5	12.8
와이퍼 교체	10.9	4.8	12.8
실내/외 세차	8.7	5.3	9.7
타이어/휠 코팅 및 세정	6.4	5.1	6.8

Q: 가장 최근에 방문한 그 정비소에서 받은 무료 서비스/점검 내용을 모두 선택해 주십시오.

4 정비 후 만족(문제 해결) 여부 확인차 연락 받은 비율은 78.3%

- 연락 비율이 높은 사업소는 렉서스(87.9%), 볼보(86.9%), 토요타(84.5%)임
- 국내 브랜드 중에선 한국지엠(80.6%)이 제일 높음

[표 26] 서비스 만족 여부 문의 받은 비율(높은 순, %)

Rank	Brand	(N)	문제 해결 확인 연락 비율
1	Lexus	(304)	87.9
2	Volvo	(270)	86.9
3	Toyota	(346)	84.5
4	Audi	(496)	83.7
5	Lincoln	(103)	81.7
6	Jaguar	(50)	81.1
7	BMW	(1,505)	81.0
8	GM Korea	(350)	80.6
9	Ford	(272)	79.4
10	Mercedes-Benz	(1,354)	79.0
11	Jeep	(196)	78.8
12	Renault Korea	(229)	78.4
13	Honda	(289)	78.4
평균	전체	(8,921)	78.3
	국산차 보유자	(2,151)	73.9
	수입차 보유자	(6,770)	79.8

Q 정비/수리 후 서비스에 만족했는지(문제가 없는지)를 묻는 연락(전화, 문자/카톡, APP 안내 등)이 있었다.(그렇다/아니다)

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
✉ ingdw@consumerinsight.kr