

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 소비자 경험을 정량화한 '**Automotive Consumer Experiences**'를 공개하고 있습니다. '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, 제공합니다. 오늘은 첫번째 주제였던 **소비가 체험한 정비서비스 프로세스**를 종합 결산한 내용입니다. 지속적인 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

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

컨슈머인사이트 자동차 기획조사 데이터를
2023년 데이터바우처 지원 사업을 통해
무료로 받아보세요.

더 알아보기 →

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	✉ ngdw@consumerinsight.kr

07 종합 _ 항목별 Benchmarks

1 렉서스, 6개 부문에서 1위 발군...볼보·테슬라는 각각 3개 부문 1위

- Top 3에 랭크된 부문 수는 볼보(10회), 렉서스(9회), 토요타(8회) 순임
- 국내 브랜드 중에선 쌍용이 2개 부문, 한국지엠이 1개 부문에서 1위

2 CSI와 순위 상관계수는 '첫 통화 예약 성공률' (0.655) 이 제일 높음

- '부품수급 문제 경험률' (0.645), '정비결과 불만 제기율' (0.627) 이 그다음 순

체험 AS Process			Benchmarks						Correlation
Process	Experiences(sorting)	Unit	1st Place		2nd Place		3rd Place		CSI와 순위 상관계수
서비스 예약	① 온라인 예약 비율(△*)	%	Tesla	85.9	MINI	42.6	Volvo	32.9	0.386**
	② 전화 예약시 통화 시도 횟수(▽)	회	Volvo	1.22	Lexus	1.23	Toyota	1.32	0.510
	③ 첫 통화 예약 성공률(△)	%	Lexus	84.8	Volvo	83.9	Ssangyong	78.8	1 0.655
방문/입고/상담	④ 예약 후 대기 시간(▽)	일	Ssangyong	2.9	Volvo	6.2	GM Korea	7.4	0.313
	⑤ 사전 상담 대기 시간(▽)	분	Lexus	6.1	Toyota	6.5	Volvo	6.6	0.388
	⑥ 핵심 사항 설명 누락률(▽)	%	Volvo	36.4	Ssangyong	36.7	Renault Korea	39.2	0.170
관찰/대기	⑦ 정비 수리 시간(▽)	일	Ssangyong	4.8	Renault Korea	5.1	GM Korea	5.1	0.587
	⑧ 당일 정비 완료율(△)	%	Lexus	94.7	Honda	92.8	Toyota	92.7	0.506
	⑨ 부품수급 문제 경험률(▽)	%	Lexus	6.0	Toyota	9.2	Honda	12.1	2 0.645
	⑩ 고객 편의시설 안내율(△)	%	Honda	50.7	Lexus	48.5	Volvo	47.5	0.625
정비 결과 확인	⑪ 오정비 경험률(▽)	%	Toyota	3.7	Volkswagen	4.1	Volvo	4.5	0.402
	⑫ 과정비 경험률(▽)	%	Tesla	1.6	Nissan	3.0	Lincoln	3.2	0.155
	⑬ 임의 정비 경험률(▽)	%	Tesla	2.1	Volkswagen	2.3	Genesis	2.8	0.294
	⑭ 동일문제 재발 경험률(▽)	%	Cadillac	0.0	Lexus	2.2	Toyota	3.3	0.128
비용 결제	⑮ 최근 정비/수리 비용(▽)	만원	GM Korea	41.3	Hyundai	44.9	Kia	45.3	0.479
	⑯ 정비/수리 결과 불만 제기율(▽)	%	Lexus	4.8	Toyota	6.4	Infiniti	8.3	3 0.627
출고	⑰ 무상 서비스 경험률(△)	%	Volvo	76.2	Honda	75.6	Lincoln	73.0	0.621
	⑱ 정비 후 문제 해결 여부 확인(△)	%	Lexus	87.9	Volvo	86.9	Toyota	84.5	0.507

* △는 수치가 클수록, ▽는 작을수록 순위가 높은 항목임

** 26개 브랜드의 경험 항목 순위와 CSI 순위의 상관관계를 수치화한 것으로 숫자가 1에 가까울수록 상관관계가 큼