

자동차 AS 만족도 향상을 위한 개선 포인트 찾기

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 2001년 시작한 '**연례 자동차 기획조사**'(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제23차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간(22년 7월~23년 6월) 직영 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 1만454명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이를 각 단계별로 비교한 것입니다. **AS 프로세스별로 소비자가 경험한 서비스를 어떻게 평가하고 있는지, 실제로 원하는 것은 무엇인지**를 비교해 개선 포인트를 찾아 보자는 취지입니다.

-자동차 AS Process 분석-

개요

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 정비서비스를 서비스 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- **응답 대상** : 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- **총 사례 수** : 10,454명(국산차 이용자 2,594명, 수입차 이용자 7,860명)

평가 대상 브랜드

- **평가 대상** : 제시한 31개 브랜드 중 사례수 60 이상의 24개 브랜드(이하 알파벳 순)
- **국산(6개)** : Genesis, GM Korea, Hyundai, KIA, Renault Korea, KG Mobility
- **수입(18개)** : Audi, BMW, Ford, Honda, Infiniti, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Nissan, Peugeot, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
1. 서비스 예약	• 예약 용이성	(1) 첫 통화 예약 성공률 (2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 (3) 온라인 예약 비율
2. 방문/입고/상담	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	(4) 예약후 대기기간 (5) 사전 상담 대기 시간 (6) 핵심 사항 설명 제공률
3. 관찰/대기	• 정비/수리 신속성 • 관찰 시간 편의성	(7) 고객 편의시설 구비율 (8) 고객 편의시설 안내율 (9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (10) 당일 정비 완료율 (11) 부품 수급 문제 경험률 (12) 부품 대기 기간 (13) 정비/수리 기간
4. 정비 결과 확인	• 정비/수리 품질 • 불만 처리 충실성	(14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 (15) 정비/수리 결과 불만 제기율 (16) 동일 문제 재발 경험률 (17) 정비 오류 경험률 (18) 과잉 정비 경험률 (19) 임의 정비 경험률
5. 비용 결제	• 정비/수리 경제성	(20) 최근 정비/수리 비용 (21) 무상 정비 경험률
6. 출고	• 정비/수리 후 케어	(22) 무상 서비스 경험률

AS 프로세스별 평가와 최우수 브랜드(2023 종합)

Process	Experiences	1위 브랜드		Total	국산	수입
		Brand	Value			
1. 서비스 예약	(1) 첫 통화 예약 성공률 ▲	Lexus	87%	63	52	66
	(2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 ▼	Lexus	1.2회	1.8	2.0	1.7
	(3) 온라인 예약 비율 ▲	Tesla	88%	26	21	27
2. 방문/입고/상당	(4) 예약 후 대기기간 ▼	KG mobility	3.3일	12.4	14.2	11.9
	(5) 사전 상담 대기 시간 ▼	Lexus	5.8분	10.1	12.4	9.3
	(6) 핵심 사항 설명 제공률 ▲	Honda	47%	41	39	42
	예상되는 정비 소요시간	Volvo	89%	82	75	84
	향후 진행될 정비/수리 내역 안내	Lexus	63%	55	51	56
	예상되는 정비 비용	Honda	68%	54	52	54
	문제의 원인에 대한 설명	KG mobility	54%	42	48	40
	추가적인 점검 사항	Honda	55%	42	36	44
	문제의 해결책에 대한 설명	Tesla	50%	40	44	38
	고객 대기실/편의시설에 대한 안내	Honda	55%	39	36	40
	출고방법에 대한 안내	Porsche	38%	22	17	24
3. 관찰/대기	리콜 차량 여부 확인/설명	Peugeot	29%	20	14	21
	과거 정비 이력	Honda	28%	18	15	19
	(7) 고객 편의시설 구비율 ▲	Volvo	95%	88	84	90
	(8) 고객 편의시설 안내율 ▲	Honda	55%	39	36	40
	(9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 ▲	Volvo	87%	68	72	66
	(10) 당일 정비 완료율 ▲	Toyota	94%	83	80	85
	(11) 부품수급 문제 경험률 ▼	Lexus	7%	18	19	18
4. 정비결과 확인	(12) 부품대기기간 ▼	GM Korea	5.9일	12.8	9.5	14.1
	(13) 정비/수리기간 ▼	GM Korea	4.2일	7.3	6.1	7.8
	(14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 ▲	Lexus	92%	81	75	83
	(15) 정비/수리 결과 불만 제기율 ▼	Toyota	5%	12	15	11
	(16) 동일문제 재발 경험률 ▼	Toyota	3%	10	13	9
	(17) 정비오류 경험률 ▼	MINI	2%	6	9	5
	(18) 과잉정비 경험률 ▼	Lincoln	1%	5	7	5
5. 비용 결제	(19) 임의정비 경험률 ▼	Genesis	1%	4	5	4
	(20) 최근 정비/수리 비용 ▼	KG mobility	42만원	90	49	108
6. 출고	(21) 수리비 할인 경험률 ▲	Land Rover	35%	24	25	24
	(22) 무상 서비스 경험률 ▲	Honda	77%	63	63	63
	타이어 공기압 체크/보충	Lincoln	73%	60	59	60
	전체적인 차량 점검	Volvo	66%	55	52	56
	워셔액/냉각수 보충	Volvo	63%	47	48	47
	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	MINI	53%	32	19	37
	에어컨 필터 무상교체	MINI	26%	16	9	18
	엔진룸 청소	KG mobility	30%	16	21	15
	와이퍼 무상교체	Land Rover	35%	12	6	14
	판촉물/기념품/액세서리 제공	Volvo	27%	10	8	10
	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	Toyota	25%	11	8	11
	실내/외 세차	Honda	15%	8	5	9
	타이어/휠 코팅 및 세정	Porsche	10%	6	6	6
	소비자가 받고 싶은 무상서비스					
	전체적인 차량 점검	Cadillac	42%	29	31	28
	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	Land Rover	40%	16	14	17
	에어컨 필터 무상교체	Tesla	34%	11	11	11
	엔진룸 청소	Ford	15%	11	12	10
	와이퍼 무상교체	Honda	14%	9	7	9
	실내/외 세차	Genesis	18%	9	9	9
	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	Toyota	7%	5	5	5
	워셔액/냉각수 보충	KG mobility	6%	3	4	2
	타이어/휠 코팅 및 세정	Cadillac	11%	3	2	3
	판촉물/기념품/액세서리 제공	Lincoln	8%	3	2	3
	타이어 공기압 체크/보충	Cadillac	7%	2	4	2

▲표시 항목은 숫자(Value)가 클수록, ▼표시 항목은 작을수록 소비자가 선호하는 것을 뜻함.

■ Process별 특기사항

1. 서비스 예약 과정

(1) 온라인 예약이 해마다 크게 늘고 있음

- 올해 4명 중 1명꼴(26%)로 작년 5명 중 1명(19%)에 비해 큰 폭 증가
- 온라인 예약률은 **Tesla**(88%), 전화 예약률은 **Porsche**(93.5%)가 가장 높음

(2) '첫 통화 예약 성공률' 수입차가 크게 앞서

- 수입차는 3명 중 2명(66%)이, 국산차는 2명 중 1명(52%)이 첫 통화로 예약 성공
- **Lexus**는 고객 10명 중 9명(87%)이 첫 통화로 예약에 성공했으며, 통화 시도 횟수도 1.2회로 제일 적음(국산·수입 전체 평균 1.8회)

2. 방문/입고/상담 과정

(1) '예약 후 입고까지 대기 기간' '입고 후 사전 상담 대기 시간'은 국산이 양호함

- **KG Mobility**의 예약 후 대기기간이 3.3일로 평균(12.4일)의 3분의1에 불과함
- 입고 후 사전 상담까지 대기 시간은 **Lexus**가 5.8분으로 평균(10.1분)의 60% 수준

(2) 사전 상담 때 정비 내용을 꼼꼼하게 설명한 브랜드 1위는 Honda

- **Honda**는 '예상 비용 설명률'(68%) 1위이고, '정비 이력'과 '편의시설' 안내율도 가장 높음
- **Volvo**는 '예상 소요시간'(89%), **KG모빌리티**는 '문제의 원인'(54%) 설명에서 1위임

3. 관찰/대기 과정

(1) '부품 수급' 문제, 수입차의 태생적 약점

- 수입차 '부품 대기 기간' 14.5일로 국산(9.5일)의 1.5배
- 그럼에도 **Lexus**는 '부품 수급 문제 경험률'이 7%로 전체 평균(18%)의 절반 미만
- **GM Korea**는 '부품 대기 기간'(5.9일)과 '정비 수리 기간'(4.2일)이 가장 짧았음

(2) Volvo, '정비 상황 수시확인'(87%) 가장 편하고, '고객 편의시설 구비율'(95%) 최고

(3) Toyota는 '당일 정비 완료율'이 94%로 가장 높음

4. 정비 결과 확인 과정

(1) '정비결과 확인 과정'의 6개 항목 모두 수입이 국산보다 우세

(2) 수입, 해피콜 더 많이 하고...'불만 제기' '문제 재발' 더 적어

- '정비 후 문제 해결 여부 확인' 국산 75%, 수입 83%
- 국산은 '수리 후 불만제기율'(15%), '동일 문제 재발 경험률'(13%)이 수입(각각 11%, 9%)의 약 1.4배

(3) '정비오류' '과잉정비' '임의정비' 경험률 국산이 더 높아

- 국산은 항목별로 각각 9%, 7%, 5%의 경험률을 보여 수입(5%, 5%, 4%)에 모두 뒤짐
- '정비오류' '과잉정비' '임의정비' 경험률의 합은 국산이 21%로 수입(14%)의 1.5배임

5. 비용 결제 과정

(1) '정비수리 비용' 수입이 국산의 2.2배

- 최근 정비 때 지불한 평균 비용은 국산차 49만원, 수입차 108만원
- **KG Mobily**, 42만원으로 모든 브랜드 통틀어 가장 적게 들어

(2) 4명 중 1명 '정비수리비 할인' 경험

- **Land Rover** 고객이 3명 중 1명꼴(35%)로 가장 많이 경험함

6. 출고 과정

(1) '무상 서비스' 63%가 경험

- '타이어 공기압 체크'(60%)와 '전체적인 차량 점검'(55%), '워셔액/냉각수 보충' 순으로 많이 받음
- 수입차의 '오일류'(37%)와 '에어컨 필터'(18%) 무상교체 비율이 국산의 2배

(2) 많이 해주는 서비스와 받고 싶은 서비스

- 가장 많이 해주는 서비스 '공기압 체크'(60%)는 받고 싶은 서비스 중 최하위(2%)임
- 서비스 차별화 포인트로 개발 여지 큼

■ AS 만족도(CSI)에 영향이 큰 '체험' 분석

(1) 전화 예약 시 '통화 시도 횟수' 2회 넘으면 만족도 뚝

- '첫 통화로 예약에 성공'한 경우 CSI 점수는 845점(1000점 만점)으로 매우 높았으나 그렇지 못한 경우 740점으로 105점이나 낮음
- 2회 통화 시 774점, 3회 이상 통화 시 692점으로 횟수가 늘수록 만족도가 크게 하락함
- 온라인 예약자의 만족도(818점)가 전화 예약자(806점)보다 다소 높긴 했지만 차이는 크지 않음

(2) '고객 편의시설 구비'와 '정비 상황 수시 확인'도 중요

- 편의시설이 잘 돼 있다고 느꼈을 때와 그렇지 않을 때 CSI 차이가 157점이나 났음
- '정비 상황을 수시로 확인 가능'한지에 따른 점수 차이도 140점으로 큼

(3) 고객 만족을 위해 절대 해선 안될 일은 '동일 문제 재발'

- 정비·수리 후 동일 문제가 재발한 경우 CSI 점수는 613점으로 모든 항목 중 가장 낮았음. 재발하지 않은 경우(840점)와 만족도 차이가 227점으로 가장 큼
- 정비수리 결과에 불만 제기 여부(202점 차이), 부품수급문제 경험 여부(154점 차이), 정비 오류 경험 여부(138점 차이) 등이 큰 영향을 끼침

문의/ 연락처

박 승 표 이 사
유 흥 구 수석부장
최 현 기 수석부장
정 동 운 부 장

02-6004-7661
02-6004-7681
02-6004-7614
02-6004-7616

sammy.park@consumerinsight.kr
yoohg@consumerinsight.kr
choihk@consumerinsight.kr
jungfw@consumerinsight.kr