

| | | | |
|-------|---------------------|-------|---------------------------|
| 기 관 | 컨슈머인사이트 | 이 메 일 | choihk@consumerinsight.kr |
| 문 의 | 최현기 수석부장 | 연 락 처 | 02) 6004-7614 |
| 배 포 일 | 2023년 10월 10일(화) 배포 | 매 수 | 5매 |

■ 제23차(22-23년도) 연례 자동차기획조사 리포트 ①서비스 만족도

AS도, 판매도...렉서스·볼보·토yota '박빙의 3파전'

AS 만족도(CSI)

렉서스, 올해 11점 상승하며 5년 연속 1위
 볼보, 작년 공동 1위에서 간발의 차이로 2위
 토요타 3위, 혼다 4위로 일본 브랜드 강세 여전
 르노코리아 등 국내 중견3사는 나란히 5~7위

판매서비스 만족도(SSI)

토요타, 렉서스 추격 뿌리치고 2년 연속 1위
 렉서스, 점수 크게 올랐으나 선두 탈환 못해
 볼보는 벤츠 앞지르고 처음으로 3위 올라
 기아, 현대차그룹 브랜드 중 유일하게 평균 이상

○ 국내 소비자가 직접 경험한 자동차 서비스 만족도에서 판매서비스(SSI)는 토요타가, 애프터 서비스(CSI)는 렉서스가 각각 최고의 평가를 받았다. 두 분야 모두 렉서스·볼보·토요타가 톱3를 형성하며 서비스 명가의 자존심 경쟁을 펼쳤다. 국산차는 르노코리아를 선두로 중견3사가 이들 톱3 바로 뒤에서 선전했으나 현대차그룹 3개 브랜드는 대부분 산업평균에 못 미쳤다.

□ 자동차 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 2001년 시작해 올해 제23차를 맞은 '연례 자동차 기획조사(매년 7월 10만명 대상)'에서 지난 1년간 새 차 구입자(6946명)와 서비스센터 이용 경험자(3만 4504명)에게 각각 판매(영업소·영업직원·인도과정·판매후관리)와 AS(접근·절차·환경·결과·회사)의 만족도를 묻고 그 결과를 브랜드별로 비교했다. AS 만족도(CSI)는 국산 브랜드의 경우 직영·지정·협력업체 이용자를 망라한 것이고, 수입 브랜드는 직영사업소 이용자만을 다룬 것이다.

□ 자동차 서비스 만족도 평가는 이제껏 국산과 수입차 브랜드를 분리해 제시했으나 올해 처음으로 통합 비교했다. 수입차 판매량이 크게 늘고 구매층 특성에 차이가 없어진 데 따른 것으로, 국산·수입

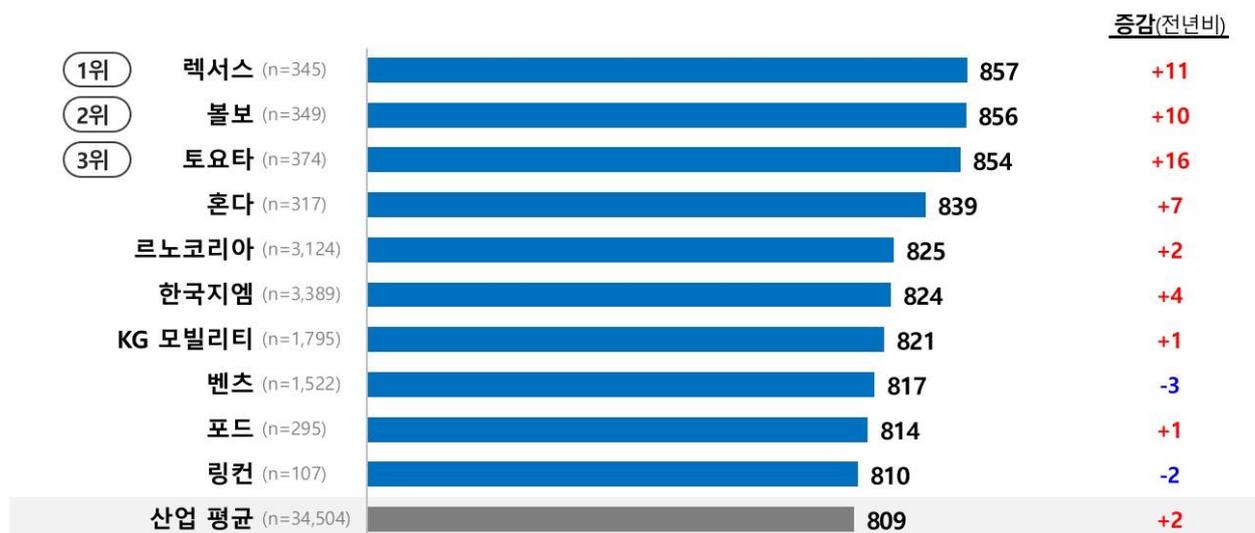
차를 동일한 선상에서 같은 잣대로 비교해 소비자에게 올바른 선택기준을 제시하고 서비스 수준을 높이는 데 기여한다는 취지다.

■ **애프터서비스 만족도(CSI) : 톱10 브랜드 순위 변동 거의 없어**

○ CSI 부문에서 렉서스는 857점(1000점 만점)을 얻어 1위에 올랐다[그림1]. 작년 공동 1위였던 볼보(856점, 2위)는 간발의 차이로 한 계단 아래로 내려섰으며, 토요타(854점)는 3위를 유지했다. 4위 혼다(839점)를 포함하면 일본의 3개 브랜드가 최상위권에 포진해 전통적인 서비스 강국의 위상을 과시했다. 특히 렉서스는 '19년 이후 5년 연속 1위를 놓치지 않았다.

[그림1] 자동차 브랜드별 AS 만족도(CSI, 2023년 기준)

[Base: 지난 1년간 직영·지정·협력 서비스 사업소 이용자, 1,000점 만점]



주1) 2023년 점수- 2022년 점수

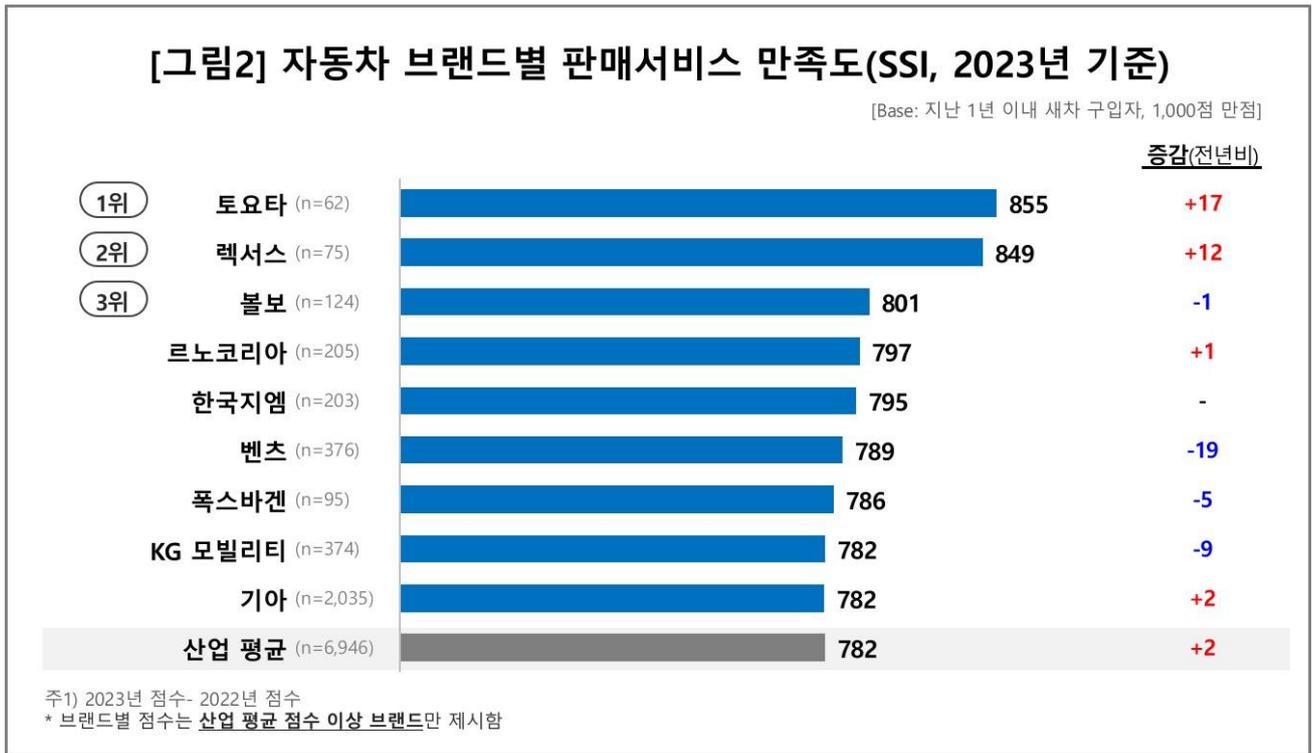
* 브랜드별 점수는 산업 평균 점수 이상 브랜드만 제시함

○ 이어 르노코리아(825점, 5위), 한국지엠(824점, 6위), KG모빌리티(821점, 7위) 등 국내 중견 3사가 자리잡았고, 벤츠(817점), 포드(814점), 링컨(810점)이 평균 이상의 점수로 10위권을 형성했다. 이들 10개 브랜드는 약간의 순위 변동이 있었을 뿐 모두 작년에 이어 톱10의 자리를 지켰다.

■ **판매서비스 만족도(SSI) : 르노코리아, 국산 브랜드 중 가장 높은 4위**

○ SSI 부문에서는 토요타(855점)가 작년에 이어 1위를 지켰다[그림2]. 토요타와 한 집안 브

랜드인 렉서스(849점)가 2위에 올랐고 볼보(801점)가 3위로, 톱3의 면면은 CSI 부문과 동일했다. 렉서스는 지난 10년간 1, 2위를 각각 4번씩 차지한 이 분야 최강자로 전년 대비 12점 상승했으나 더 크게 오른 토요타(+17점)에 2년 연속 1위 자리를 내줬다. 볼보는 전년에 이어 800점 이상의 만족도를 보이며 올해 처음 톱3에 진입했다.



○ 이어 르노코리아(797점)가 국산 브랜드 중 가장 높은 4위 자리에 올랐고, 한국지엠(795점, 5위), 벤츠(789점, 6위), 폭스바겐(786점, 7위)이 뒤를 이었으며, KG모빌리티와 기아는 동점(782점)으로 공동 8위에 랭크됐다.

■ 국산 프리미엄 브랜드 '제네시스' 최하위권

○ CSI, SSI 모두 최근 5년간 산업평균 점수는 상승세를 타고 있으나 올해 순위 변동은 거의 없다. 선두권 브랜드일수록 점수가 크게 상승해 중하위권과 격차를 더욱 벌리는 모양새다.

○ 선두권 바로 뒤에서 르노코리아를 비롯한 국산 중견3사가 선전하는 데 비해 현대차그룹 3개 브랜드는 여전히 부진하다. 기아가 판매서비스 부문 8위에 오른 것을 제외하면 산업 평균을 밑돌고, 프리미엄 브랜드 제네시스는 최하위권에 머물고 있다. 프리미엄 차 고객은 눈높이가 다르고 일부 서비스 인프라를 현대와 공유하는 핸디캡을 감안해도 한계가 커 보인다.

다.

○ 괄목할 만한 사례는 볼보의 약진이다. '18년 CSI 부문부터 상위권에 오르더니 최근에는 렉서스와 1위 경쟁을 하고 있다. 이어 '20년부터는 SSI에서도 순위에 올랐고 올해는 처음으로 양대 부문 톱3에 랭크됐다. 짧은 시간에 서비스 강자로 떠오른 비결은 무엇인지 타산지석으로 삼을 만하다.

[참고] 최근 10년간 CSI, SSI 분야별 톱5 비교

컨슈머인사이트는 그동안 국산과 수입차별로 따로 제시하던 자동차 서비스 만족도 평가를 올해부터 통합 비교합니다. 수입차 판매량이 크게 늘고 구매층 특성에 현격한 차이가 없어진 데 따른 것입니다. 원산지 구분 없이 동일 선상에서 같은 잣대로 비교함으로써 고객에게 올바른 선택기준을 제시하고 서비스 수준을 높이는 데 기여할 것으로 기대합니다(이해를 돕기 위해 최근 2013~2022년 10년간 부문별, 원산지별 톱5 순위 자료를 첨부하니 참고 바랍니다).

[첨부] '13~'22년 국산·수입차별 AS만족도(CSI) & 판매만족도(SSi) 톱5

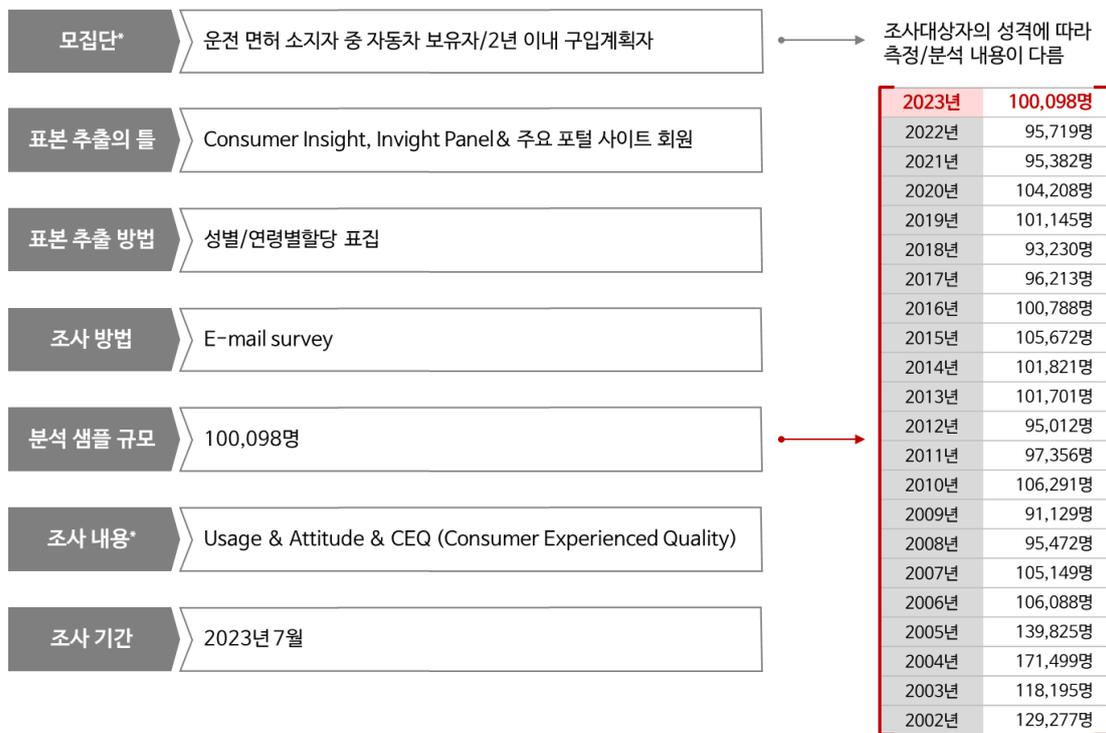
| 2022년 | | | | | | 2021년 | | | | | |
|-----------|----|--------|------|----|-------|-------|----|------|-----------|----|-------|
| CSI | | | SSI | | | CSI | | | SSI | | |
| 국산 | 순위 | 수입 | 국산 | 순위 | 수입 | 국산 | 순위 | 수입 | 국산 | 순위 | 수입 |
| 르노삼성 | 1 | 볼보/렉서스 | 르노삼성 | 1 | 토요타 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 |
| 쌍용 | 2 | - | 한국지엠 | 2 | 벤츠 | 한국지엠 | 2 | 볼보 | 쌍용 | 2 | 토요타 |
| 한국지엠 | 3 | 토요타 | 쌍용 | 3 | 벤츠 | 쌍용 | 3 | 토요타 | 한국지엠 | 3 | 혼다 |
| 현대 | 4 | 혼다 | 기아 | 4 | 볼보 | 현대 | 4 | 벤츠 | 기아 | 4 | 벤츠 |
| 제네시스 | 5 | 벤츠 | 현대 | 5 | 폭스바겐 | 제네시스 | 5 | 혼다 | 제네시스 | 5 | 미니 |
| 2020년 | | | | | | 2019년 | | | | | |
| CSI | | | SSI | | | CSI | | | SSI | | |
| 르노삼성 | 1 | 렉서스 | 르노삼성 | 1 | 토요타 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 | 르노삼성 | 1 | 토요타 |
| 한국지엠 | 2 | 볼보 | 한국지엠 | 2 | 렉서스 | 쌍용 | 2 | 벤츠 | 쌍용 | 2 | 렉서스 |
| 쌍용 | 3 | 토요타 | 쌍용 | 3 | 혼다 | 한국지엠 | 3 | 토요타 | 한국지엠 | 3 | 벤츠 |
| 현대 | 4 | 벤츠 | 현대 | 4 | 벤츠 | 현대 | 4 | 볼보 | 현대 | 4 | 닛산 |
| 기아 | 5 | 혼다 | 기아 | 5 | 폭스바겐 | 기아 | 5 | 혼다 | 기아 | 5 | 혼다 |
| 2018년 | | | | | | 2017년 | | | | | |
| CSI | | | SSI | | | CSI | | | SSI | | |
| 르노삼성 | 1 | 벤츠 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 | 르노삼성 | 1 | 토요타 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 |
| 한국지엠 | 2 | 렉서스 | 한국지엠 | 2 | 벤츠 | 한국지엠 | 1 | 토요타 | 르노삼성 | 2 | 토요타 |
| 쌍용 | 3 | 토요타 | 쌍용 | 3 | 토요타 | 쌍용 | 3 | 혼다 | 한국지엠 | 3 | 벤츠 |
| 현대 | 4 | 볼보 | 현대 | 4 | 폭스바겐 | 현대 | 4 | 렉서스 | 현대 | 4 | 혼다 |
| 기아 | 5 | 혼다 | 기아 | 5 | 닛산 | 기아 | 5 | 볼보 | 기아 | 5 | 랜드로버 |
| 2016년 | | | | | | 2015년 | | | | | |
| CSI | | | SSI | | | CSI | | | SSI | | |
| 르노삼성/한국지엠 | 1 | 벤츠 | 르노삼성 | 1 | 렉서스 | 한국지엠 | 1 | 혼다 | 르노삼성/한국지엠 | 1 | 토요타 |
| - | 2 | 혼다 | 한국지엠 | 2 | 토요타 | 쌍용 | 2 | 토요타 | - | 2 | 렉서스 |
| 쌍용 | 3 | 렉서스 | 현대 | 3 | 벤츠 | 르노삼성 | 3 | 렉서스 | 현대 | 3 | 벤츠 |
| 현대 | 4 | 토요타 | 쌍용 | 4 | 비엠더블유 | 현대 | 4 | 닛산 | 쌍용 | 4 | 비엠더블유 |
| 기아 | 5 | 닛산 | 기아 | 5 | 랜드로버 | 기아 | 5 | 볼보 | 기아 | 5 | 아우디 |
| 2014년 | | | | | | 2013년 | | | | | |
| CSI | | | SSI | | | CSI | | | SSI | | |
| 르노삼성 | 1 | 혼다 | 르노삼성 | 1 | 벤츠 | 르노삼성 | 1 | 혼다 | 르노삼성 | 1 | 벤츠 |
| 한국지엠 | 2 | 토요타 | 한국지엠 | 2 | 비엠더블유 | 한국지엠 | 1 | 혼다 | 한국지엠 | 2 | 토요타 |
| 쌍용 | 3 | 렉서스 | 쌍용 | 3 | 폭스바겐 | 쌍용 | 2 | 토요타 | 쌍용 | 3 | 비엠더블유 |
| 현대 | 4 | 벤츠 | 현대 | 4 | 아우디 | 르노삼성 | 3 | 기아 | 현대 | 4 | 폭스바겐 |
| 기아 | 5 | 닛산 | 기아 | 5 | - | 현대 | 4 | 렉서스 | 쌍용 | 5 | 아우디 |
| | | | | | | 기아 | 5 | 인피티티 | | | |

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성**을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 **조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방**했습니다.

이 조사결과는 자동차전문 리서치회사 컨슈머인사이트가 2001년 시작한 표본규모 10만의 초대형 '연례 자동차 기획조사'의 제23차 조사(2023년 7월 실시)로부터 나온 것입니다.

◆ **참고 : 「컨슈머인사이트」 '연례 자동차 기획조사' 개요 :**

「컨슈머인사이트」는 2001년부터 매년 7월 10만명의 자동차 소비자를 대상으로 자동차 연례기획조사(Annual Automobile Syndicated Study)를 아래와 같은 설계로 수행해 오고 있음.



Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외의 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

| | | |
|----------|-------------------------------|--------------|
| 박승표 이사 | Sammy.park@consumerinsight.kr | 02)6004-7661 |
| 최현기 수석부장 | choihk@consumerinsight.kr | 02)6004-7614 |
| 박헌중 부장 | hunjong@consumerinsight.kr | 02)6004-7613 |