

Automotive Consumer Trends 2004 - '08

자동차 전문 리서치 회사인 ㈜마케팅인사이트 (www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)는 2001년부터 현재에 이르기까지 매년 7월 약 10만 명 (누적 응답자수 95만명)의 소비자를 대상으로 자동차에 대한 초대형 기획조사를 실시해 왔습니다.

본 ACT (Automotive Consumer Trends)는 총 8차의 자동차 기획 조사 중 최근 5차 (2004년 - '08년)의 조사 결과를 요약한 것으로, 소비자들의 자동차에 대한 평가 및 사용행동, 태도 등을 주 2회 (화, 목요일) 다룰 예정입니다. 아래와 같은 순서로 발표될 ACT는 지난 5년 간의 자동차 산업 흐름과 소비자 트렌드를 파악하고, 예측하는 중요한 자료가 될 것입니다.

많은 관심 부탁드리며, 문의 사항은 담당 연구원에게 연락 주시기 바랍니다.

[문의] 담당 연구원: 이경석 차장
Tel: 02-6004-7612
E-mail: leeks@mktinsight.co.kr

Automotive Consumer Trends 2004 - '08

수입차 A/S 만족도 전년 대비 높아져

- 수입차, A/S 만족도 '02년 이후 처음으로 800점대 진입 ('02 - '05 결과 제시 안 함)
- 수입차 브랜드별 (60사례 이상) 1위는 Honda, 2위 Lexus, 3위는 Mercedes-Benz
 - Honda, 전년 대비 11점 상승하며 2년 연속 1위, Lexus는 21점 상승해 Honda와의 격차 줄어
 - '07년 대비 Chrysler (+57점), Audi (+43점), Mercedes-Benz (+38점) 만족도 크게 증가
- Lexus는 '접수/접근', '환경', '절차', 3개 차원에서, Honda는 '결과' 차원에서 만족률 1위

▶ A/S 체감만족도 (CSI): 지난 1년간 (2008년 조사의 경우 2007년 7월 - 2008년 6월) 정비사업소 이용 경험이 있는 수입차 보유 고객을 대상으로 A/S 과정과 결과에 대한 체감만족을 10점 만점으로 평가하게 한 후 1,000점 만점으로 환산하여 산출함. 수치가 높을수록 만족도가 높음

본 Automotive Consumer Trends는 ㈜마케팅인사이트가 2001년부터 현재에 이르기까지 매년 7월 실시하는 대규모 자동차 기획 조사 (표본집단 10만명 이상) 결과로부터 나온 것입니다. 지난 5년 (2004년 - '08년)간의 시간 흐름에 따라 소비자의 트렌드를 짚어보고 예측할 수 있는 자료가 될 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 ㈜마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

■ 수입차 브랜드별 A/S 만족도 추이 (2006 - '08)

[Figure 1. 수입차 A/S 만족도 추이]

	2006 (6 th)	2007 (7 th)	2008 (8 th)	Gap (2008 - 2007)
Import Average	797	786	805	+19
 Honda	-	856	867	+11
 Lexus	861	844	865	+21
 Mercedes-Benz	831	785	823	+38
 Volvo	-	815	819	+4
 Audi	-	762	805	+43
 Peugeot	-	788	780	-8
 Chrysler	759	719	776	+57
 BMW	781	754	774	+20
 Volkswagen	-	746	767	+21

† 2008년 조사부터는 세부 브랜드 별로 성별x판매량별 가중치 부여

* 대상: 해당 차수별 최근 1년 이내 수입차 정비사업소 이용 경험자 (예: 2008년 조사의 경우 2007년 7월 - 2008년 6월 사이 이용 경험자)

** 수입차 브랜드는 해당 차수별 60사례 이상만 제시

■ 차원별 수입차 정비소 A/S 만족도 (2008, 8차 조사)

[Table 1. 차원별 A/S 만족도]

전체		Import Average	Honda	Lexus	Mercedes-Benz	Volvo	Audi	Peugeot	Chrysler	BMW	Volkswagen
A/S 만족도(1,000점)*		805	867	865	823	819	805	780	776	774	767
차원 만족률** (%)	접수/접근 차원	89.9	93.4	95.4	92.3	90.1	83.5	91.0	88.6	90.2	83.6
	환경 차원	93.2	97.2	97.6	92.1	88.3	88.6	93.0	89.3	93.4	95.3
	절차 차원	84.3	91.6	92.9	83.5	86.3	77.4	87.1	78.6	83.0	79.2
	결과 차원	86.2	93.6	92.9	84.9	85.0	81.4	85.3	79.9	82.6	86.4
Base		1,021	144	115	92	61	63	61	66	154	85

※ [A/S 만족도: 단일 문항으로 묻은 독립적인 점수로 차원 만족률의 함수가 아님]

※※ 차원 만족률: 각 세부항목에 대한 긍정률의 평균으로 편의상 만족률이라고 함

○ : BIC (Best in Class), □ : WIC (Worst in Class)

* 대상: 해당 차수별 최근 1년 이내 수입차 정비사업소 이용 경험자 (예: 2008년 조사의 경우 2007년 7월 - 2008년 6월 사이 이용 경험자)

** 수입차 브랜드는 해당 차수별 60사례 이상만 제시

■ 2008년 ACT 목차

번호	발행일자 (예정)	제목	번호	발행일자 (예정)	제목
1	2008-11-04	제조사별 영업 만족도 (SSI)	12	2008-12-11	국산차 vs. 수입차 이미지
2	2008-11-06	제조사별 상품성 (TGR)	13	2008-12-16	주요 자동차 제조국 이미지
3	2008-11-11	제조사별 초기품질 (TGW-i)	14	2008-12-18	주요 수입차 브랜드 이미지
4	2008-11-13	제조사별 내구품질 (TGW-d)	15	2008-12-23	수입차 구입 시 주요 고려사항 및 정보 탐색 경로
5	2008-11-18	제조사별 A/S 만족도 (CSI)	16	2008-12-30	수입차 구입이유 및 선호이유 (구매계획)
6	2008-11-20	제조사별 종합 체감만족률 (OSP)	17	2009-01-06	수입차 품질 문제점 수
7	2008-11-25	제조사별 구입이유(KBF)	18	2009-01-08	수입차 A/S 만족도 (CSI)
8	2008-11-27	차량 구입시 정보 탐색 경로	19	2009-01-13	수입차 품질 스트레스 (QSI)
9	2008-12-02	영업소 영업사원 최초 인지 경로	20	2009-01-15	향후 수입차 구매계획 브랜드
10	2008-12-04	구입 혜택	21	2009-01-20	향후 수입차 구매 고려 이유 및 비교려 이유
11	2008-12-09	향후 구매계획 제조사			