

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

제조사별 A/S 만족도 (Customer Service Index)

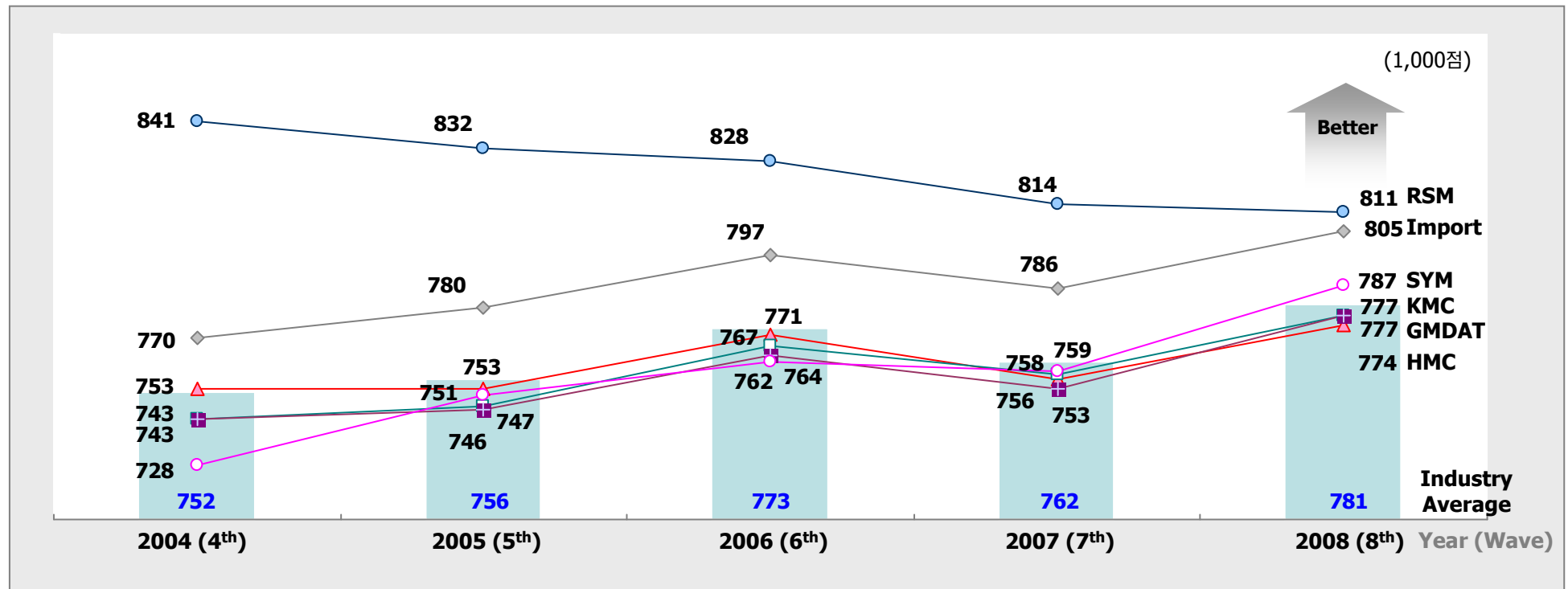
- 국내 제조사 중 1위는 르노삼성, 2위 쌍용, 3위 기아, 지엠대우, 5위 현대 순
 - 르노삼성, 유일한 800점대를 기록하며 7년 연속 1위 ('02 - '03 결과 제시 안 함)
 - 현대, 올해 처음으로 최하위. 사상 최초의 최하위를 A/S에서 기록
- 수입차, '02년 이후 처음으로 800점대 진입
- 직영과 지정 사업소 1위는 르노삼성, 협력 사업소는 쌍용이 처음으로 1위에 올라
- 르노삼성, '환경', '절차', '결과' 3개 차원에서, 지엠대우는 '접수/접근' 차원에서 만족률 1위
- 쌍용 서대구 사업소, 전국 83개 (60사례 이상) 직영 사업소 중 만족도 1위
 - 상위 20개 사업소 중 현대, 기아 하나도 없어

▶A/S 만족도: A/S만족도 (CSI: Customer Service Index)는 2007년 7월부터 2008년 6월 사이에 정비사업소 이용 경험이 있는 소비자를 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 없이 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

■ 제조사별 A/S 만족도 (CSI) 추이 (2004년 - '08년)

[Figure 1. A/S 만족도 추이]



※ A/S 만족도: 수치가 클수록 만족도가 높음

*Target: 해당 차수별 최근 1년 이내 정비사업소 이용 경험자 (예: 8차 조사의 경우 2007년 7월 - 2008년 6월 사이 이용 경험자)

■ 정비 사업소별 A/S 만족도 (2008년, 8차 조사)

[Table 1. 정비 사업소별 A/S 만족도]

(1,000점)

	Industry Average	Domestic					Import
		HMC	KMC	GMDAT	RSM	SYM	
A/S 만족도 (1,000점)	781	774	777	777	811	787	805
직영 사업소 만족도	778	765	764	776	816	786	814
지정 사업소 만족도	779	773	776	779	817	773	779
협력 사업소 만족도	785	782	788	776	798	803	759

*Target: 2007년 7월 - 2008년 6월 사이 정비사업소 이용 경험자

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

※ 정비 사업소 구분 정의

- 직영 사업소: 자동차 제조사에서 직접 운영하는 대형업체
- 지정 사업소: 각 제조회사가 자기 회사 차량에 대해 무상보증 수리를 대행하도록 지정한 대형 1급 정비업체 (제조사 구분 없이 정비)
- 협력 사업소: 각 제조회별로 제휴를 맺은 중/소형 정비업체

■ 차원별 A/S 만족도 (2008년, 8차 조사)

[Table 2. 차원별 A/S 만족도]

		Industry Average	Domestic					Import
			HMC	KMC	GMDAT	RSM	SYM	
A/S 만족도 (1,000점)*		781	774	777	777	811	787	805
서비스 체감만족률 (Top 3 box%)		66.2	64.7	65.4	64.7	74.0	67.0	71.3
차원 만족률** (%)	접수/접근 차원	91.8	91.8	91.9	92.6	91.8	91.4	89.9
	환경 차원	88.8	87.2	88.8	89.2	91.3	91.0	93.2
	절차 차원	84.1	83.9	83.5	83.6	88.2	82.7	84.3
	결과 차원	84.9	84.8	85.0	83.8	88.2	83.6	86.2
Base		38,003	15,103	8,552	5,947	3,536	3,845	1,021

※ Target: 2007년 7월 - 2008년 6월 사이 정비사업소 이용 경험자

*[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)

■ 직영사업소 A/S 만족도 Top 20 (2008년, 8차 조사)

순위	제조회사	직영사업소	base	CSI
1	쌍용	서대구 (서구 이현동)	92	866
2	르노삼성	대전 (동구 용전동)	95	850
3	르노삼성	안산 (단원구 초지동)	78	840
4	르노삼성	광주 (남구 송하동)	78	832
5	쌍용	분당 (분당구 동원동)	80	830
6	르노삼성	수원 (영통구 원천동)	219	827
7	쌍용	부평 (부평구 청천동)	75	824
8	르노삼성	일산 (일산구 백석동)	72	821
9	지엠대우	동인천 (동구 송림6동)	93	817
9	르노삼성	동래 (부산시 동래구 수안동)	76	817

순위	제조회사	직영사업소	base	CSI
11	지엠대우	남대구 (달서구 대천동)	131	809
12	르노삼성	창원 (창원시 대원동)	81	809
13	르노삼성	대구 (서구 종리동)	71	805
14	르노삼성	둔산 (대전시 서구 도마동)	68	805
15	지엠대우	포항 (남구 연일읍)	63	804
16	지엠대우	평촌 (안양시 동안구 평촌동)	226	802
17	르노삼성	인천 (부평구 청천동)	91	801
18	르노삼성	도봉 (도봉구 도봉동)	89	800
19	쌍용	일산 (고양시 일산서구 덕이동)	66	800
20	르노삼성	양평 (영등포구 양평동3가)	201	796

※ Total 140개 직영 사업소 중 순위 대상 사업소 (60사제 이상)는 83개 사업소임

■ 2008년 ACT 목차

번호	발행일자 (예정)	제목
1	2008-11-04	제조사별 영업 만족도 (SSI)
2	2008-11-06	제조사별 상품성 (TGR)
3	2008-11-11	제조사별 초기품질 (TGW-i)
4	2008-11-13	제조사별 내구품질 (TGW-d)
5	2008-11-18	제조사별 A/S 만족도 (CSI)
6	2008-11-20	제조사별 종합체감만족률 (OSAT)
7	2008-11-25	제조사별 구입이유 및 선호이유 (구매계획)
8	2008-11-27	차량 구입시 정보 탐색 경로
9	2008-12-02	영업소 영업사원 최초 인지 경로
10	2008-12-04	구입 조건 및 혜택
11	2008-12-09	향후 구매계획 제조사
12	2008-12-11	국산차 vs. 수입차 이미지

번호	발행일자 (예정)	제목
13	2008-12-16	주요 자동차 제조국 이미지
14	2008-12-18	주요 수입차 브랜드 이미지
15	2008-12-23	수입차 구입 시 주요 고려사항 및 정보 탐색 경로
16	2008-12-30	수입차 구입이유 및 선호이유 (구매계획)
17	2009-01-06	수입차 상품성 (TGR)
18	2009-01-08	수입차 품질 (TGW)
19	2009-01-13	수입차 품질 스트레스 (QSI)
20	2009-01-15	수입차 A/S 만족도 (CSI)
21	2009-01-20	수입차 종합체감만족률 (OSAT)
22	2009-01-22	향후 수입차 구매계획 브랜드
23	2009-01-29	향후 수입차 구매 고려 이유 및 비교려 이유