

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 초기품질 문제점 수 (TGW-i)

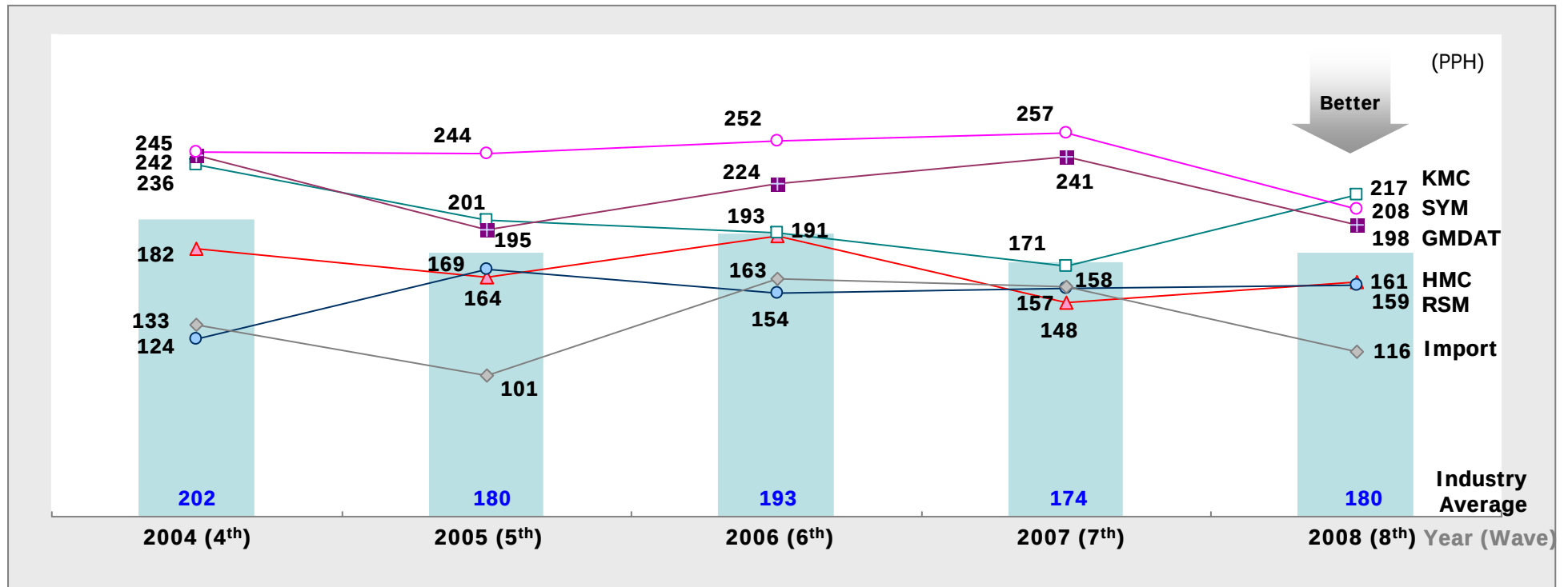
- 국내 제조사 중 1위는 르노삼성, 2위 현대, 3위 지엠대우, 4위 쌍용, 5위 기아 순
 - '05년 이후 르노삼성, 현대 치열한 1위 다툼
 - 기아, 2002년 이후 최초로 최하위 기록
 - 수입차는 국내 1위 르노삼성에 크게 앞서
- 르노삼성은 '소음/잡소리', 'AV 시스템', 'HVAC' 차원, 현대는 '엔진', '핸들/조향장치', '브레이크' 우수
- 초기품질 1위 모델은 Genesis, 2위는 Tucson, 3위는 Grandeur로 모두 현대차
 - Genesis 유일한 두 자리 문제점 수 기록

▶ 초기품질: 초기품질 (TGW-i: Things Gone Wrong - initial)은 새차를 구입한 지 6개월 이내 (2008년 1월 - 6월 구매, 8차 조사 기준)인 소비자들이 차를 사용하면서 경험한 결함 및 문제점의 수를 13개 차원 170개 항목, 344개 부위 및 경우 (L & O: Location & Occasion)로 측정한 후 100대당 평균으로 산출함.
단위는 PPH (Problems per Hundred vehicles)를 사용함. 수치가 낮을수록 품질이 우수함

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.

■ 제조사별 초기품질 문제점 수 추이 (2004년 - '08년)

[Figure 1. 초기품질 추이]



※ [PPH: Problems per Hundred vehicles, a low score represents better quality]

* Target: New car buyers within past 6 months by wave (2008: New car buyers between January and June '08)

■ 차원별 초기품질 문제점 수 (8th, 2008)

[Table 1. 차원별 초기품질]

	Industry Average	HMC	KMC	GMDAT	RSM	SYM	Import
고장/문제점 수 [PPH]	180	161	217	198	159	208	116
소음/잡소리	36.6	34.3	44.8	43.9	22.2	40.1	21.8
엔진	31.5	28.6	39.3	33.6	32.0	30.0	12.8
핸들/조향장치	18.6	15.6	23.8	22.3	17.6	22.5	6.0
오디오/비디오 시스템	16.2	17.3	18.0	14.6	10.8	12.8	18.0
브레이크	11.7	8.7	15.7	10.7	13.4	16.4	10.6
온도조절/환기장치	11.3	10.2	14.1	14.0	7.9	8.3	9.9
변속기	11.1	8.9	12.2	15.5	14.6	12.6	5.1
전기장치/액세서리	10.7	8.5	10.5	10.9	15.7	21.6	6.6
차체/도장/물당/누수	10.0	9.2	11.6	12.0	5.2	14.6	7.3
내장/인테리어	8.9	8.0	11.0	7.9	8.5	11.9	6.0
시트/안전벨트	8.3	7.7	10.4	7.3	7.8	10.5	4.6
타이어	3.6	2.8	4.7	3.4	2.6	5.7	5.9
배터리	1.1	0.9	1.2	1.8	0.8	0.7	1.3
문제 경험률 (%)	44.0	39.8	48.7	47.4	42.1	55.9	36.9
Base	5,793	2,405	1,460	722	580	333	294

※ [PPH: Problems Per Hundred Vehicles, a low score represents better quality]

* Target: New car buyers between January - June '08

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

■ 모델별 초기품질 (2008년, 8차 조사)

[Figure 2. 모델별 초기품질 Top 10]

↘ '08년 모델별 순위에 대상이 된 모델은 총 25개 모델임

↘ '08 TGW-i 순위 제외 모델

1) 소표본 (60사례 미만) 모델

: Verna (MC), Click, Lacetti, Cerato, Equus,
Veracruz, Mohave, Sorento, Tuscani,
G2X, New Carnival, Grand Carnival

2) '08년 1월 이후 출시 모델

: Chairman W

1st

Genesis: 91PPH



6th

Opirus: 128PPH



2nd

Tucson: 114PPH



7th

SM7: 135PPH



3rd

Grandeur: 115PPH



8th

Sportage: 137PPH



4th

SM3: 120PPH



9th

Pride: 144PPH



5th

Avante: 126PPH



10th

Santa Fe: 148PPH



■ 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