

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

내구품질 (TGW-d: Things Gone Wrong - durability)

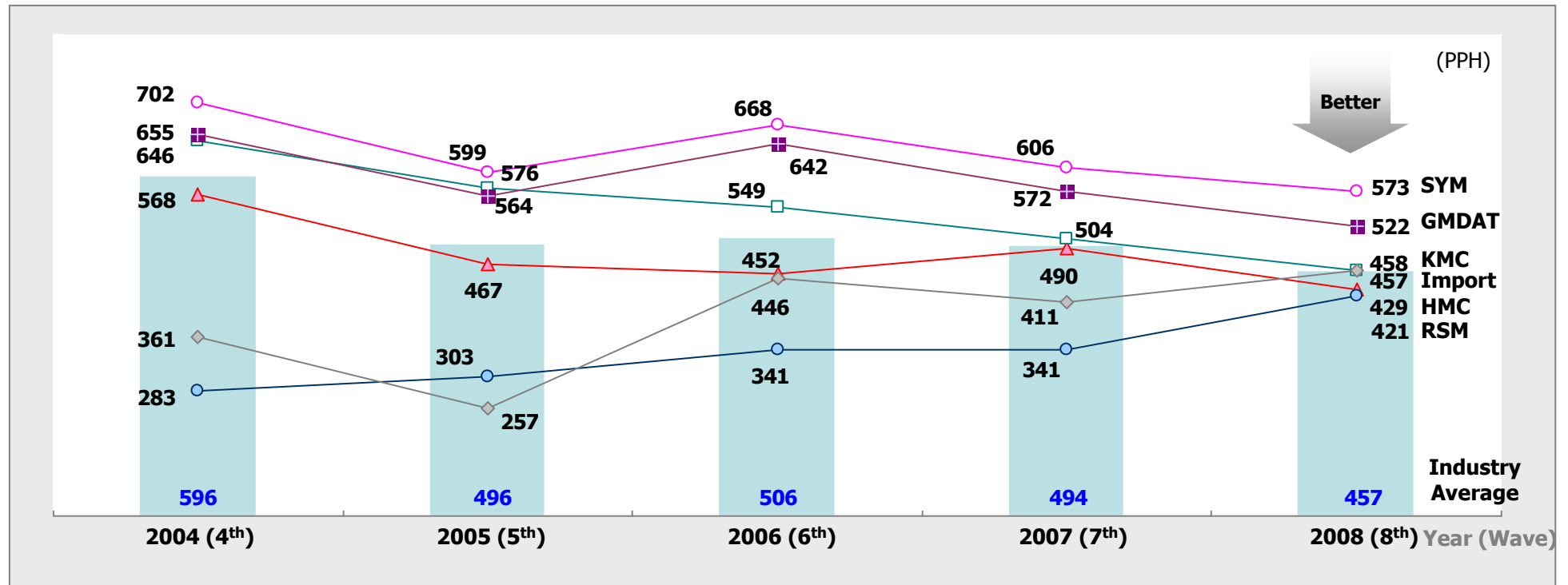
- 국내 제조사 중 1위는 르노삼성, 2위 현대, 3위 기아, 4위 지엠대우, 5위 쌍용 순
 - 뒷걸음질하는 르노삼성, 불안한 7년 연속 1위 ('02 - '03년 결과 제시 안 함)
 - 2위 현대, 올해 르노삼성에 8PPH 차이로 추격
- 르노삼성은 13개 차원 중 '소음/잡소리' 포함 10개 차원 품질 우세
- 기복 심한 수입차, 문제점 수 증가하여, 기아와 비슷한 수준
- '08년 내구품질 1위 모델은 Grandeur XG, 2위는 SM3, 3위는 Cerato

▶ 내구품질: 내구품질 (TGW-d: Things Gone Wrong - durability)은 새차 구입 후 3년 경과한 소비자 (2005년 구매, 8차 조사 기준)들이 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 (Problem per Hundred vehicles)를 사용함. 수치가 낮을수록 품질이 우수함

본 Automotive Consumer Trends는 (주)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 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

■ 제조사별 내구품질 추이 (2004년 - '08년)

[Figure 1. 내구품질 추이]



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

* Target: 해당 차수별 새차 구입 후 3년 경과한 소비자 (예: 8차 조사의 경우 2005년 구매자)

■ 차원별 내구품질 문제점 수 (2008년, 8차 조사)

[Table 1. 차원별 내구품질]

	Industry Average	HMC	KMC	GMDAT	RSM	SYM	Import
고장/문제점 수 [PPH]	457	429	458	522	421	573	457
소음/잡소리	66.5	63.9	65.7	75.3	59.0	80.1	72.0
엔진	59.9	56.1	63.8	81.6	43.2	60.6	58.4
핸들/조향장치	53.4	50.4	57.5	60.8	36.8	75.2	28.9
온도조절/환기장치	43.6	42.5	49.7	47.6	33.9	39.6	37.5
전기장치/액세서리	39.5	35.6	35.7	41.7	41.0	62.5	63.3
오디오/비디오 시스템	36.9	38.1	34.3	35.8	33.0	45.7	37.1
브레이크	32.8	25.0	31.5	37.3	56.3	40.5	25.3
내장/인테리어	28.5	24.0	26.4	29.8	42.7	34.1	43.2
차체/도장/물딩/누수	27.1	26.4	24.9	32.9	22.2	38.7	22.8
시트/안전벨트	21.3	22.7	19.9	19.0	17.6	28.9	13.6
타이어	21.0	20.3	21.6	25.9	13.7	25.8	26.3
변속기	19.0	16.6	19.0	20.2	16.4	33.3	21.9
배터리	8.0	6.9	8.6	14.2	4.6	8.2	6.6
문제 경험률 (%)	76.5	74.8	77.5	78.5	76.1	80.6	73.6
Base	5,374	2,279	1,385	591	601	422	96

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

* Target: 해당 차수별 새차 구입 후 3년 경과한 소비자 (예: 8차 조사의 경우 2005년 구매자)

■ 모델별 내구품질 (2008년, 8차 조사)

[Figure 2. 모델별 내구품질 Top 10]

↘ '08년 모델별 순위에 대상이 된 모델은 총 22개 모델임

↘ '08 내구품질 순위 제외 모델

1) 소표본 (60사례 미만) 모델

: Click, Verna (MC), Verna, Pride, Rio, Kalos, Gentra, Tuscani, Equus, Dynasty, Statesman, Terracan, Lavita, X-Trek, Musso, Musso SUT, Korando, Actyon, Carnival, Grand Carnival, Rezzo

2) '05년 출시 모델

: Grandeur TG, Santa Fe (CM), Lotze, New Pride, Kyron

1st

Grandeur XG: 355PPH



2nd

SM3: 375PPH



3rd

Cerato: 393PPH



4th

Opirus: 403PPH



5th

Optima: 406PPH



6th

Tucson: 417PPH



7th

Magnus: 418PPH



8th

SM7: 420PPH



9th

Sportage: 421PPH



10th

Santa Fe: 430PPH



■ 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