

Automotive Consumer Trends 2004 - '08

자동차 전문 리서치 회사인 (주)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 영업 만족도 (SSI; Sales Satisfaction Index)

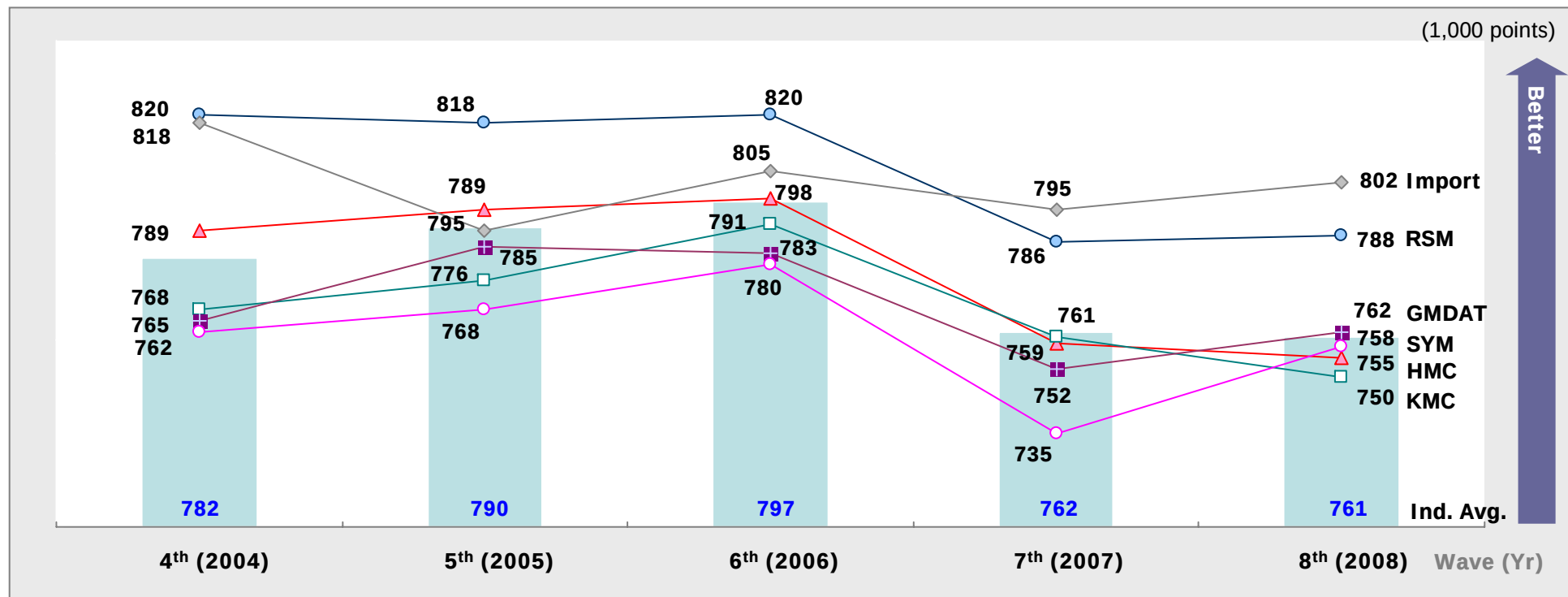
- 국내 제조회사 중 르노삼성 영업 만족도 1위, 2위는 GM대우, 3위 쌍용, 4위 현대, 5위 기아 순
 - 르노삼성 '02년 이후 7년 연속 1위 ('02 - '03년 결과 제시 안 함)
- 전년 대비 지엠대우 (4위→2위)와 쌍용 (5위→3위) 각각 2단계 상승
- 현대 (3위→4위)와 기아 (2위→5위)는 전년 대비 순위 하락
 - 올해 현대는 '영업소', 기아는 '인도과정'에서 각각 최하위
- 수입차는 '07년 이후 국내 제조회사 대비 우위 유지

▶ 영업 만족도 : 2007년 7월 - '08년 6월 사이 (8차조사 기준)에 새차를 구입한 소비자에게 '영업소', '영업사원', '인도과정' 3개 차원 27개 항목에 대해 평가하게 하고 그 결과와 종합 체감만족도 (10점 척도)와의 상관계수를 이용해 각 항목의 중요도를 산출. 이를 토대로 차원 점수 (100점)와 최종 영업 만족도 (SSI: 1,000점)을 산출함. 수치가 클수록 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.

■ 제조사별 영업 만족도 추이 (2004 - '08)

[Figure 1. 영업 만족도 추이]



※ Sales satisfaction (SSI): SSI is calculated in 1,000 points with weight of 3 categories [Refer to Table 1]. A high score represents higher satisfaction.

* Target: New car buyers within past 1 year by wave (8th wave: New car buyers between July 2007 and June '08)

■ 차원별 영업 만족도 (8차 조사, 2008년)

[Table 1. 차원별 영업 만족도]

	산업평균	국내 제조사					수입차
		HMC	KMC	GMDAT	RSM	SYM	
SSI (1,000 pts)	761	755	750	762	788	758	802
Sales Satisfied Percent (Top 3 box %)	57.7	56.9	54.1	57.7	63.3	58.9	66.8
Sales Outlet (100 pts)	74.2	72.5	72.6	75.6	78.5	74.8	81.9
Salesperson (100 pts)	76.7	76.7	76.1	76.0	78.4	75.6	77.9
Delivery Process (100 pts)	77.4	77.2	76.0	77.0	79.8	77.1	81.7
(Base)	9,898	4,086	2,343	1,300	1,083	584	501

* Target: New car buyers between July 2007 and June '08

※ [Sales satisfaction (SSI): A high score represents higher satisfaction]

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

■ 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 품질 스트레스 (QSI)
6	2008-11-20	제조사별 A/S 만족도 (CSI)
7	2008-11-25	제조사별 종합체감만족률 (OSAT)
8	2008-11-27	제조사별 구입이유 및 선호이유 (구매계획)
9	2008-12-02	차량 구입시 정보 탐색 경로
10	2008-12-04	영업소 영업사원 최초 인지 경로
11	2008-12-09	구입 조건 및 혜택
12	2008-12-11	향후 구매계획 제조사

번호	발행일자 (예정)	제목
13	2008-12-16	국산차 vs. 수입차 이미지
14	2008-12-18	주요 자동차 제조국 이미지
15	2008-12-23	주요 수입차 브랜드 이미지
16	2008-12-30	수입차 구입 시 주요 고려사항 및 정보 탐색 경로
17	2009-01-06	수입차 구입이유 및 선호이유 (구매계획)
18	2009-01-08	수입차 상품성 (TGR)
19	2009-01-13	수입차 품질 (TGW)
20	2009-01-15	수입차 품질 스트레스 (QSI)
21	2009-01-20	수입차 A/S 만족도 (CSI)
22	2009-01-22	수입차 종합체감만족률 (OSAT)
23	2009-01-29	향후 수입차 구매계획 브랜드
24	2009-02-03	향후 수입차 구매 고려 이유 및 비교 이유