

162만 휴대폰 소비자 조사, 걷는 국산 나는 애플

- 컨슈머인사이트, 휴대폰 품질과 만족도 10년간(2005~'14) 20차례 조사
- 소비자 평가, 애플 이전과 이후 전혀 달라
- 애플의 독주, 위기에 처한 국산폰
- 계속 밀리는 삼성 나름 약진하는 LG

소비자 평가 전문기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2005년부터 2014년까지 10년간 매년 2차례씩 실시해 온 이동통신 기획조사(총 20차, 162만명 조사) 결과를 공개했다([참고: 이동통신 기획조사 개요](#)). 2G 피쳐폰으로 부터 4G LTE폰 시대까지 한국소비자들이 직접 체험한 제품 품질과 서비스에 대한 만족도 조사결과를 보면 애플 아이폰3 등장 전후의 시장이 확연히 다르다. ◆ 애플은 소비자의 제품만족도, 초기품질 A/S 받은 비율 등 제품품질 측면에서 발군의 평가를 받았다. 경쟁사와 수준이 다르다 해도 지나치지 않다. ◆ LG는 스마트폰 초기의 어려움을 극복하고 제품만족도와 안정성에서 삼성을 앞서가고 있다. ◆ 삼성은 최근 4개 측면 어디에서도 애플은 물론 LG를 앞서지 못했다. 초기품질 문제점은 많았고 A/S 받은 비율은 높았고, 제품만족도는 낮았다. 전반적으로 국산 스마트폰이 안방에서 크게 밀리고 있다고 할 수 있다.

1) 휴대폰 제품 만족도(상품성) (첨부 그림 1 참조)

- 휴대폰 구입 6개월 이내인 소비자들이 내린 보유 휴대폰의 기능·성능·디자인에 대한 평가(1,000점 만점)가 제품만족도다. 피쳐폰 시절에는 스카이와 삼성이 우위를 보였으나 브랜드 간 큰 차이가 없었다. 애플이 환상적인 U를 갖춘 아이폰3를 소개했고, 소비자는 산업평균 보다 100점 가까이 높은 압도적인 제품만족도(671점)로 화답했다. 이는 수많은 애플 마니아를 만들어 내는데 그치지 않고, 신제품 출시 때마다 국산폰과의 차이를 더 벌려가고 있다(현재는 산업평균과 156점 차이). 애플은 날고, 국산은 기고 있다.

삼성은 스마트폰 초기에는 애플에 근접하는 듯 했으나, 13년 상반기 이후 초기(11년 상반기) 점수 수준에서 헤매고 있다. 갤럭시 S4에 대한 소비자의 냉담한 반응으로 LG(옵티머스 G 프로)에 역전 당했으며, 그 이후 4분기 연속 열세에서 벗어나지 못하고 있다.

2) 휴대폰 초기품질 문제점 수 (대당 평균 건 수) (첨부 그림 2 참조)

- 초기품질 문제점 수는 휴대폰 구입 6개월 이내인 소비자들이 구입 이후 체험한 결함·하자·고장 등 문제점의 수로 숫자가 클수록 좋지 않은 것이다. 휴대폰 시장 전체로 보면 스마트폰으로 넘어 가기 전 평균 6~7건이었던 피쳐폰의 문제점 수가 10건 수준으로 크게 증가했다. 평균 10건 수준이던 문제점 수는 다시 점차 줄어 현재

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

는 7건대로 과거 피쳐폰 수준에 근접하고 있다.

애플은 국산폰에 비해 크게 적은 문제점 수 즉 월등한 초기품질 안정성을 갖고 시장에 진입해 국산폰에 큰 충격을 안겨 줬다. 이후 국산의 급격한 개선에 힘입어 그 격차는 상당히 해소되었으나, 애플의 품질 우위는 아직 유효하다. 국내 업체 중 LG는 스마트폰 초기에는 삼성보다 많은 초기품질 문제점을 갖고 있었으나, 최근 3분기 연속 삼성보다 적은 문제점으로 역전의 모습을 이어가고 있다. 또한 최근 애플과의 차이 역시 급속히 줄어들고 있어, 애플에도 역전하는 성과로 이어질지 주목된다.

3) 휴대폰 A/S 경험률 (첨부 그림 3 참조)

- 휴대폰 구입 1년 이내인 소비자들 휴대폰의 결함-하자-고장 등의 문제점 때문에 A/S를 받은 적이 있는지 물었다. 과거 피쳐폰 시절 지금은 사라진 스카이와 모토로라의 A/S 경험률이 높았으며, 이들을 제외하고는 삼성이 가장 높았다. LG와 비교한다면 피쳐폰 시절부터 스마트폰 시대가 열린 이후에도 대부분의 조사에서 삼성 소비자가 A/S 받은 비율이 LG보다 높았다. 이는 삼성 휴대폰에 결함-하자-고장 등의 문제점이 많음을 의미하고, 초기품질 문제점 수가 LG보다 많다는 앞의 결과와 그 맥을 같이 한다. 특히 스마트폰 초기 삼성폰은 문제점수 많고 A/S율 높고, 재수리율도 높은 최악의 상황이었다. 지난 20차에 걸친 조사결과는 삼성폰의 제품품질에 문제가 있음을 일관되게 보여주고 있다.

4) 휴대폰 A/S 만족도 (첨부 그림 4 참조)

- 휴대폰 A/S 만족도는 A/S 세계 최고 수준인 국내 전자업체간의 경쟁이라고 해도 과언이 아니다. 08년 상반기까지 삼성과 LG는 우열을 가리기 어려운 경쟁을 해왔다. 삼성은 08년 하반기 확실한 우위에 오른 이후 13년 상반기까지 우세를 이어왔다. 삼성A/S에 노사문제가 발생한 13년 하반기 이후 삼성과 LG는 다시 혼전을 벌이고 있다.

애플은 한때 삼성을 앞서며 1위에 오르기도 했으나(13년 하반기) 최근 정책 변경(리퍼비시 정책의 철회)등으로 최하위권으로 밀려난 상황이다.

종합

- 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 10년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔다. 이 조사결과는 지난 10년 간 공개되기 보다는 사내 참고자료로 주로 활용되어 왔으나, 앞으로 본격적으로 조사결과를 공유해 갈 계획이다. 21차 조사(15상)도 이미 자료수집이 완료된 상황이며, 머지않아 지난 20차례의 결과와 함께 공개될 예정이다.

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984

e-mail: parkkh@consumerinsight.kr, homepage: www.consumerinsight.co.kr

For more Information

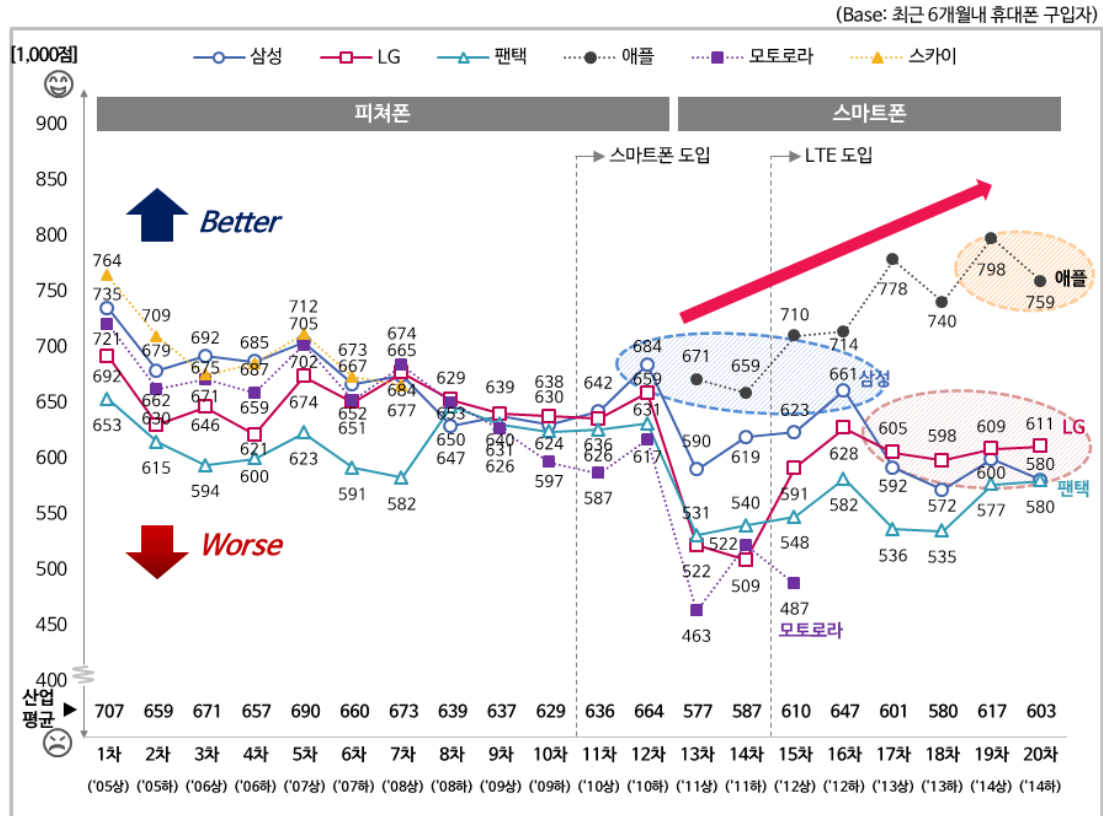
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

첨 부

(첨부 그림 1)

1) 휴대폰 제품 만족도 (상품성)*



* 휴대폰 제품 만족도: 휴대폰 구입 6개월 이내인 소비자 가 구입 제품의 디자인기능성능 등 제품력에 대해 어느 정도 만족하는지 평가한 점수 (1,000점 만점으로 환산)

- 제품만족도는 애플 진입 전(前)과 후(後)가 크게 다름. 애플 이전에는 스카리와 LG가 미세한 우위를 보이기도 했으나 브랜드 간에 큰 차이가 없었음.

- 애플은 11년 상반기 삼성을 큰 차이로 앞서며 진입했고, 신제품 출시 때 마다 그 차이를 더 벌려 나가고 있음(참고: 텔레콤 리포트 13상-01, '최신 기술/기능' 최하위면서 '상품성' 1위인 스마트폰은?).

- 삼성은 스마트폰 초기(10년 상) 적지 않은 차이로 LG를 앞섰으나, 13년 상반기(17차) 갤럭시 S4의 추락으로 LG에 역전 당함. 그 이후 계속 열세임.

- 애플의 제품만족도는 경쟁사와 달리 계속 고공행진을 하며 격차를 넓혀가고 있음(참고: 텔레콤 리포트 14상-

For more Information

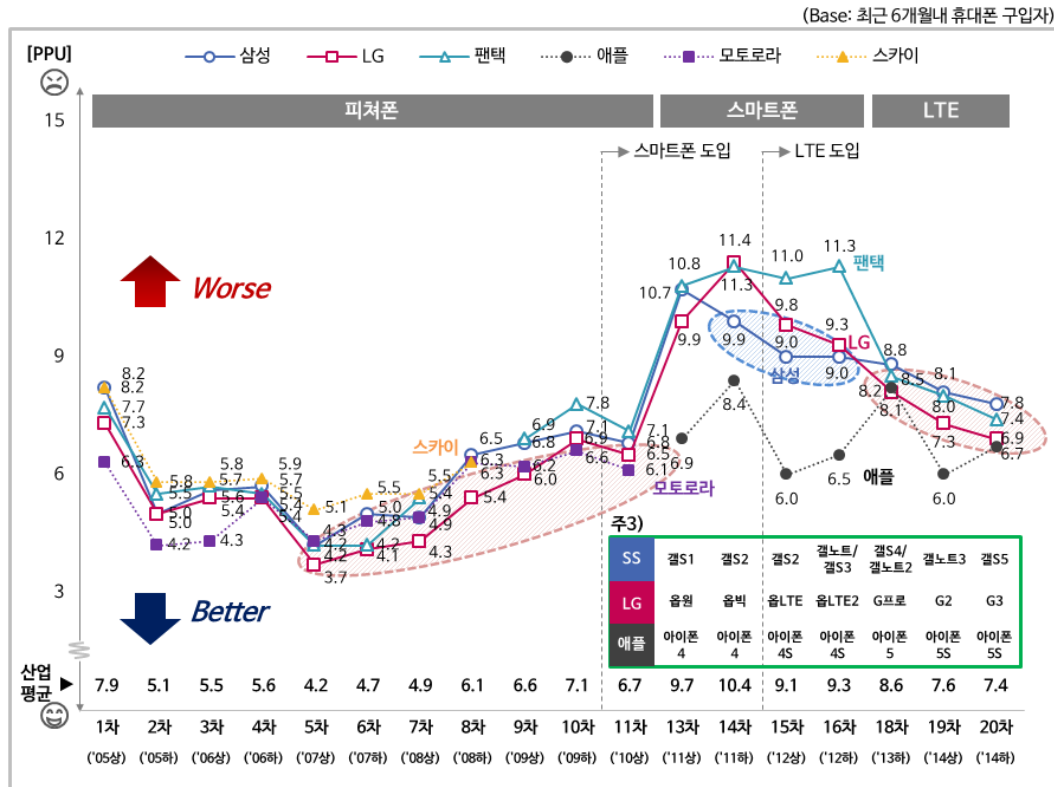
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

02. 스마트폰 제품만족도 1위는 애플, 2위는?). 국산의 경쟁열위는 우려할 만한 수준임.

(첨부 그림 2)

2) 휴대폰 초기품질 문제점 수 (대당 평균 건 수)*



Q. 휴대폰을 사용하면서 경험한 고장과 문제점을 모두 체크해 주시기 바랍니다. (점수가 낮을수록 문제 발생이 적음)

주1) 13차/18차에 응답자 기준 변경 (13차이후 스마트폰 구입자, 18차이후 LTE 구입자), 주2) 12차, 17차는 초기품질 조사 진행 하지 않음

주3) 해당 차수에 브랜드별로 가장 많이 차지하는 모델임

* 단위: PPU (Problems Per Unit), 대당 문제점 수

+ 13하이후 LTE 90% 이상 차지

* 휴대폰 초기품질 문제점 수: 휴대폰 구입 6개월 이내인 소비자가 구입제품을 사용하면서 경험한 문제점(결함 고장 포함)의 수를 센 것임 따라서 수치가 적을수록 좋은 것임

- 피쳐폰 시절 각 브랜드간에 차이가 크지는 않지만 LG와 모토로라가 삼성에 비해 상대적으로 문제점 수가 적었음(참고: [텔레콤 리포트 08하-02, 휴대폰 품질 애니콜이 좋다는 것은 미신](#)).

- 국산폰은 스마트폰 출시 이후 문제점수가 1.5배 이상 증가했으나(참고: [텔레콤 리포트 11상-04, 한국 스마트폰 품질 애플은 물론 HTC에도 뒤져](#)), 그 이후 점진적으로 문제점을 줄여 나가고 있음.

- 애플은 월등한 품질 안정성을 갖고 시장에 진입함(참고: [텔레콤 리포트 11상-04, 한국 스마트폰 품질 애플은 물론 HTC에도 뒤져](#)). 국산의 급격한 개선 추이에 힘입어 그 격차는 상당히 해소 되었음.

- 국내업체만 비교하면 스마트폰 초기에는 삼성이 LG 보다 문제점이 적었음. LTE에 들어서서는 삼성의 문제점

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

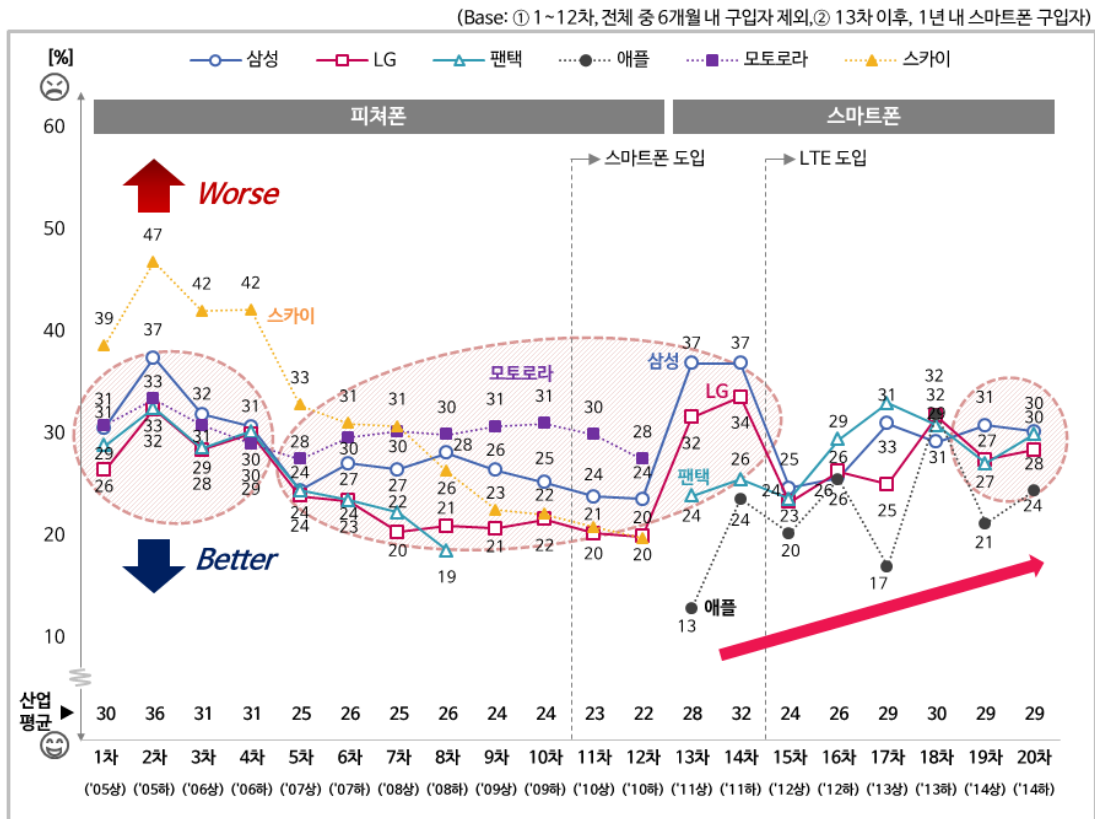
서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

이 LG는 물론 팬택 보다는 많아 최하위권으로 밀림.

- 애플의 품질우위는 최근 많이 사라짐

(첨부 그림 3)

3) 휴대폰 AS 경험률



Q. 휴대폰 구입 후 서비스센터(A/S센터)를 방문해서 수리/부품교체, 제품 교환 등의 A/S를 받으신 적이 있으십니까?

주1) 13차부터 응답자 기준 변경 (1~12차: 휴대폰 구입 7개월 이상, 13차~20차: 스마트폰 구입 1년 미만)

- 국산 피쳐폰을 기준으로 보면 소비자가 A/S를 받은 경험률은 초기에는 스카이가 가장 높았고, 후기에는 삼성이 가장 높았음.

- LG는 피쳐폰 시절 내내 A/S 경험률이 가장 낮은 수준에 머물렀음.

- 스마트폰 시대가 열린 이후에도 대개의 경우 LG의 A/S 경험률은 삼성 보다 낮았음. 삼성 대비 LG의 품질 안정성이 뚜렷함

- 스마트폰 초기 삼성폰은 문제점수 많고, A/S율 높고, 재수리율도 높은 최악의 상황을 겪음(참고: [텔레콤 리포트 11상-03, 고장 많고 A/S 여러 번 받아야 하는 스마트폰은](#)).

- 애플의 A/S 경험률은 전반적으로 국산 보다 낮았지만 극심한 부침 현상을 보였음. 이는 애플이 매년 10월경

For more Information

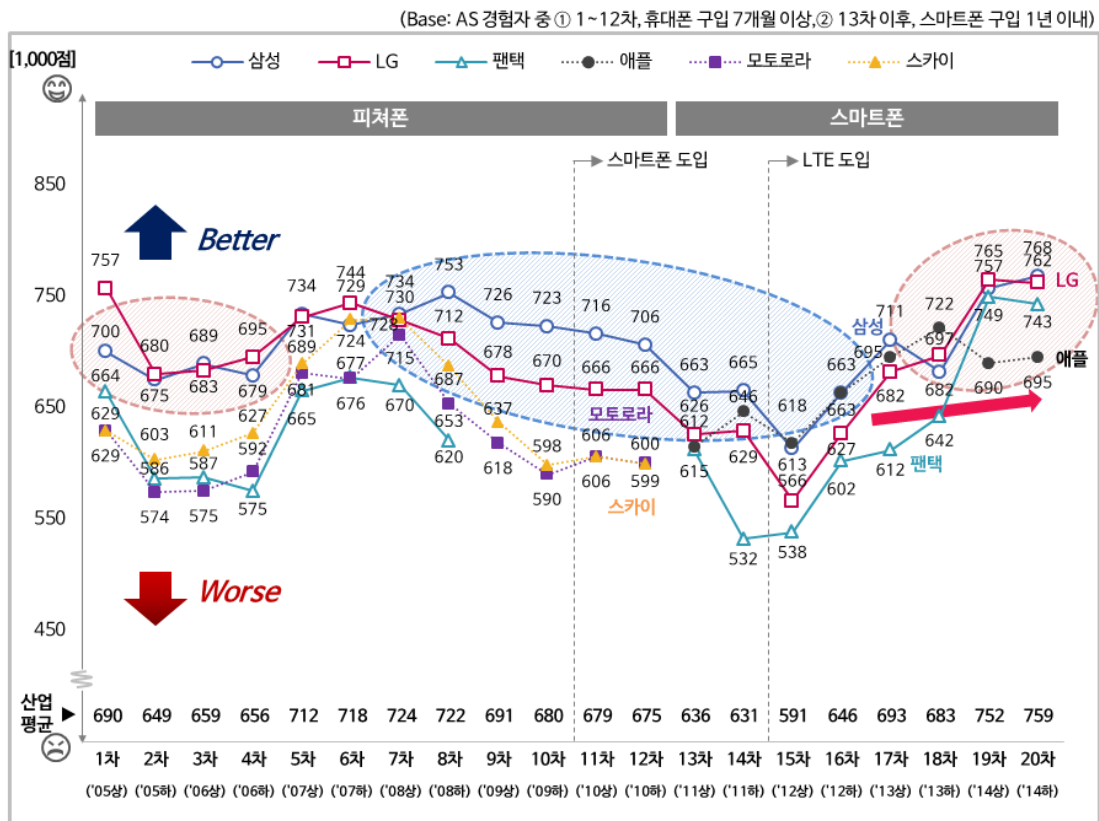
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

신규 단말을 출시하면서 누적 판매량이 늘어나는 다음 해 하반기에 서비스 수요가 몰리는 현상으로 보임(참고: [텔레콤 리포트 13상-03, 고장 적고 A/S도 좋은 스마트폰은?](#)).

(첨부 그림 4)

4) 휴대폰 AS 만족도*



* 휴대폰 AS 만족도: 휴대폰 A/S를 받은 후 그 경험에 대한 평가를 1,000점 만점으로 환산

- 휴대폰 A/S 만족도의 경쟁은 A/S 세계 최고 수준인 국내업체간 경쟁 중심이었음. 08년 상반기까지 삼성과 LG는 우열을 가리기 어려운 경쟁을 해 옴.

- 08년 하반기 삼성이 확실한 우위에 오른 이후(참고: [텔레콤 리포트 08하-04, 휴대폰 A/S만족도, 애니콜 단연 앞서](#)), 13년 상반기 까지 삼성의 독주가 계속되었으나, 13년 하반기 이후 다시 삼성과 LG는 혼전을 벌이고 있음 (참고: [텔레콤 리포트 14상-09, 스마트폰 AS 만족률 1위는 LG](#)).

- 애플의 A/S는 시장진입 초기 약간의 거부감이 있었으나, 곧 최상위권으로 도약하고 '13년 하반기에는 삼성

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

보다 좋은 평가로 1위에 오름. 그러나 '14년 상반기 과거의 리퍼비시 정책을 버리고 난 후 최하위권으로 밀려남.

■ 참고: 이동통신 기획조사 개요

컨슈머인사이트는 2005년부터 현재까지 연2회씩 이동통신 기획조사(Syndicated Study)를 매년 중단 없이 지속해 오고 있습니다.

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출
자료수집방법	이메일 조사
표본 수	회당 4만명 이상 (16차부터) * 15차까지 회당 8만명 이상
주요 정보	이동통신 이해 및 시장 Trend 파악 이동통신 서비스 및 단말기 품질경쟁력 파악
조사 주기	년 2회 (Bi-annual) 수행 상반기 3~4월, 하반기 : 9~10월 자료수집

[누적 표본구성 현황] 총 1,618,219 명

차수	사례수	차수	사례수
20차	41,874	10차	85,935
19차	41,390	9차	74,893
18차	42,195	8차	76,469
17차	44,168	7차	92,210
16차	73,365	6차	100,615
15차	88,967	5차	100,752
14차	81,344	4차	100,901
13차	85,605	3차	100,000
12차	87,426	2차	110,455
11차	88,876	1차	100,779

위 조사 결과는 소비자 평가 전문기관인 컨슈머인사이트 (前 마케팅인사이트, 대표: 김진국)에서 2005~2014년까지 실시한 '이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr