

수입차 A/S만족도 분석 (1)

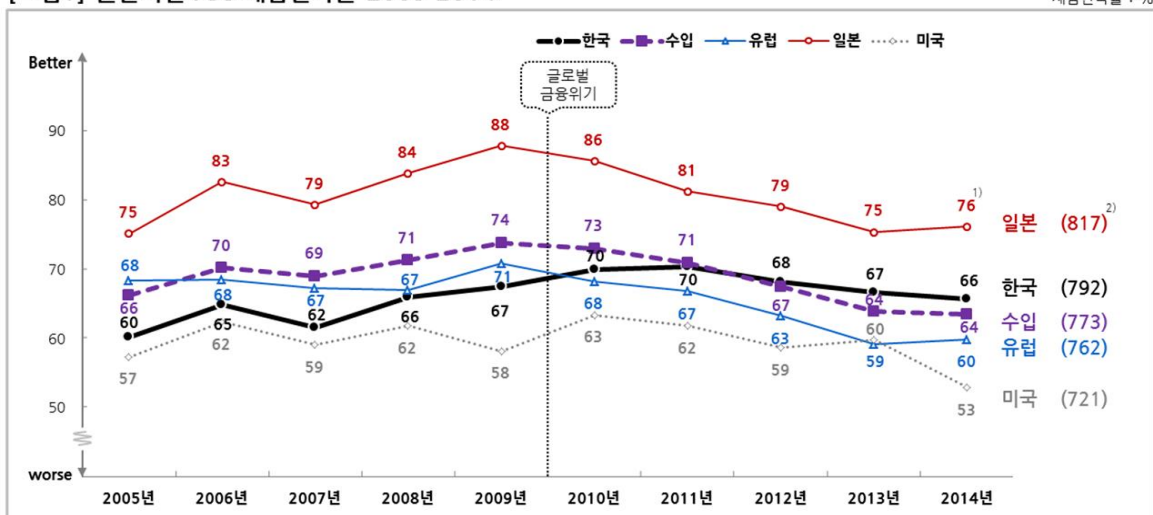
- 일본차 탁월, 유럽차 심각

- 일본차 13년 연속 고공비행
- 유럽차 평균은 국산차 최하위 보다 낮아

수입차의 질주가 맹렬하다. 수입차가 품질과 고객만족 거의 전 부문에서 국산차를 큰 차이로 앞서고 있기 때문이다. 유일하게 열세인 영역이 A/S다. 과거 수입차 A/S는 적지 않은 차이로 국산차를 앞서 왔으나 2012년 처음으로 역전되었고, 앞으로 걸림돌로 작용할 가능성이 충분하다. A/S 문제는 수입차 시장을 석권하고 있는 유럽계 브랜드에게 특히 심각해, 이들의 평균 A/S만족도는 국산차 최하위 브랜드 점수 보다도 낮다. 면밀한 검토와 대응이 이뤄지지 않는다면 쾌속질주 하던 수입차가 A/S의 뒷에 걸릴 수 있다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트는 2002년부터 매년 7월에 '자동차의 고객만족과 체험 품질'에 대한 대규모 기획조사(2014년 표본규모 101,821명)를 실시해 왔다. 이 조사에서 지난 1년 간 보유 브랜드의 직영·지정·협력업체(수입차는 직영 만)에서 A/S를 받은 적이 있는 소비자(42,618명)에게 최근에 받은 서비스를 10점 만점으로 평가하게 했다. 이 평가에서 8점 이상을 받은 비율이 '체감만족률'이며, 이를 국산, 수입 그리고 원산지인 유럽, 일본, 미국으로 나누어 지난 10년 간의 결과를 정리한 것이 [그림1]이다.

[그림1] 원산지별 A/S 체감만족률 2005-2014



For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

수입차의 A/S 체감만족률은 2002년 본 기획조사 시작부터 2011년 까지 10년간 단 한차례도 국산차에 뒤진 적이 없다. 그러나 그 차이가 점차 줄어들어 2011년에는 1%p 차이(수입 71%, 국산 70%)까지 접근했고, 2012년에는 1%p 차이(수입 67%, 국산 68%)로 역전되었다. 그 이후 2013년 3%p, 2014년 2%p 차이의 열세가 계속되고 있다. 수입차의 A/S 체감만족률의 열세는 2009년 글로벌 금융위기 후 크게 감소했던 수입차 판매가 2011년 급격히 되살아 나면서 비롯되었다. 판매의 증가는 단순 증가이지만, A/S 수요의 증가는 누적적임에도 이에 대한 대비가 충분하지 못했기 때문이다.

그러나 수입 브랜드 모두의 A/S가 문제가 되는 것은 아니다. 수입차의 원산지 별로 우열이 뚜렷해 처음부터 일본 브랜드들의 A/S는 다른 지역 브랜드가 넘보지 못할 만큼 크게 앞서 갔으며, 그 우위는 아직도 유지되고 있다. 일본차는 이 조사가 처음 시작된 2002년 이래 지난 13년 간 거의 매년 10%p 이상의 차이로 2위 지역을 앞서는 발군의 성적을 이어왔다. 금년에도 2위 한국에 10%p 차이로 앞섰다.

유럽차의 평균은 2009년 까지 국산차를 앞섰으나, 2010년 처음으로 2%p 차이(국산 70%, 유럽 68%)로 역전되었고, 격차가 점차 확대 되어 2014년에는 6%p 차이(국산 66%, 유럽 60%)로 벌어졌다. 2012년부터 수입차 전체 평균이 국산차에 뒤지기 시작한 것은 판매 비중이 계속 커진 유럽차의 A/S가 전체의 하락을 이끌었기 때문이다.

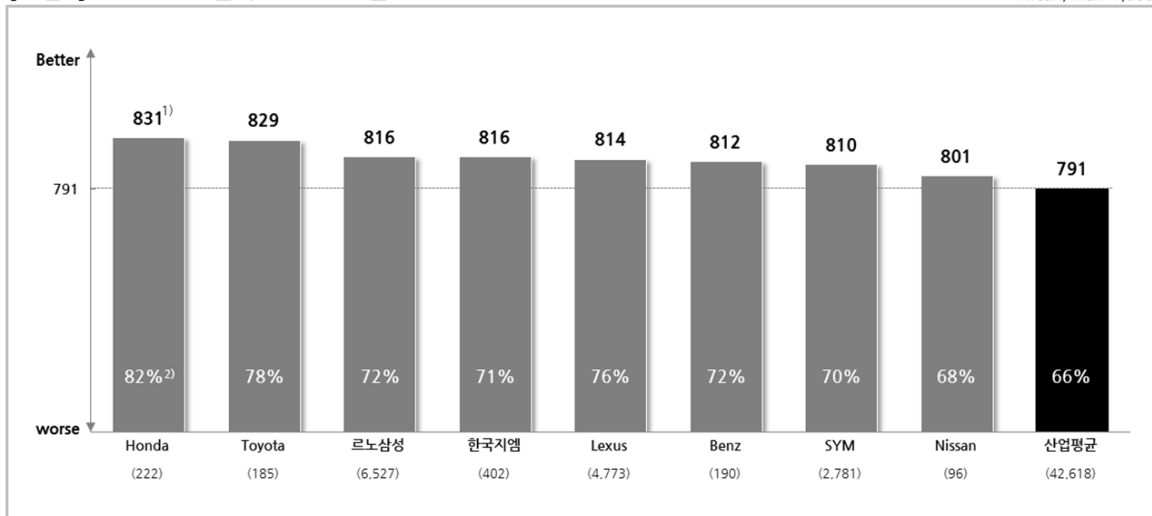
1,000점 만점으로 산출한 A/S만족도에서도 유럽차 평균은 762점으로 국산차(792점)에 30점, 일본차(817점)에 55점 뒤졌다. A/S에 대한 평가는 수입차의 원산지뿐 아니라 브랜드 별로도 큰 차이가 있다. 2014년 조사에서 만족도 점수가 산업평균(791점) 보다 높은 브랜드가 [그림2]로 제시되어 있다. 브랜드 별 1위는 Honda(831점)이며, Toyota(829점), Lexus(814점) 등 일본 브랜드들이 상위권에 다수 포진해 있다. 국산 브랜드 중에서는 르노삼성, 한국지엠, 쌍용이 포함되었고, 유럽계에서는 Benz가 유일하게 평균 이상이었다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

[그림2] 2014 A/S 만족도 우수 브랜드

Mean, Max=1,000



1) 고객만족도 : 전체 항목에 가중치를 주어 1,000점 만점으로 환산한 점수
 2) 체감만족율 : 10점 만점에 8점 이상인 비율

* 순위 평가에는 60사 이상만 포함되며, Base 30미만 브랜드는 제시하지 않음

수입차 전체의 판매를 이끌고 있는 유럽차는 A/S를 제외한 모든 품질 및 고객 만족도 지표에서 국산차 1위 브랜드보다 더 좋은 성적을 내고 있다(참조. [수입차 경쟁력 막강, 유일한 약점은 A/S](#)). A/S에서만 수입차가 국산차에 뒤지는데, 그 이유는 유럽차의 평균(762점)이 국산차 최하위 브랜드(772점)에도 미치지 못하기 때문이다.

수입차의 공세가 적극 전개 되어온 이후 국산차 브랜드들이 취해 온 방어 전략은 수입차의 A/S를 문제 삼는 것이었다. 그러나 2011년까지 수입차 소유자들의 A/S에 대한 평가는 국산차 소유자보다 좋아 설득력이 없었다. 하지만 2012년부터는 수입차, 특히 유럽계의 약세가 확연하다. 이제는 수입차 A/S가 우려할 만한 수준이라는 것이 소비자를 통해 확인되었고, 국산 브랜드는 거듭 수입차 A/S를 주의하라고 경고하고 있다. 유럽차가 A/S문제 해결에 적극 나서지 않으면, 머지않은 시점에 감당하기 어려운 역풍에 직면하게 될 가능성이 있다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
 서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

=====

㈜마케팅인사이트는 지난 2002년부터 2014년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔습니다. 조사 결과는 매년 9월 하순부터 보도자료로 발표되고 있습니다. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있습니다.

언론 발표 내용과 '한국 자동차 품질 리포트' 내용은 ㈜마케팅인사이트가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의 자동차섹션 중 '[오토칼럼](#)'에도 상시 게재되고 있습니다. 특히 'AutoInsight'에서는 소비자들의 제품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델별로 비교하는 'One Page Report'를 볼 수 있습니다.

[조사개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2014년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 101,821명

위 조사 결과는 ㈜마케팅인사이트가 2002년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2014년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 ㈜마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr에서 보실 수 있습니다.

문의: 김영호 전문위원 T:02-6004-7646 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr

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

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr