

수입차 A/S만족도 분석 (3) -유럽차 A/S가 일본차에게 배울점

- 첫 단추 잘못 끼우는 절차 개선 있어야
- 2배 넘는 문제 재발률 낮춰야

수입차 A/S의 가장 큰 문제는 시간과 비용이다. 수입차 소유자들은 과다한 비용 지출 못지 않게 의미 없는 대기시간을 불편해 한다. 그럼에도 불구하고 일본차 소유자들의 A/S만족도는 타사를 압도한다. 일본차로부터 유럽차가 배워야 할 점은 •내방에서 입고까지의 시간 단축, •정비 과정의 공개, •문제 재발률 감소로 요약된다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트가 매년 실시해 온 '자동차의 고객만족과 체험 품질'에 대한 대규모 기획조사의 A/S만족도는 최근 받은 A/S서비스의 '접수/접근', '환경', '절차', '결과'(4개 부문, 21개 항목)와 지난 1년간 경험한 그 '회사'의 A/S에 대한 누적적인 평가(1개 부문, 6개 항목)로 구성되어 있다. 국산과 수입차 그리고 수입차 중 일본과 유럽차를 비교한 결과가 [표1]에 제시되었다.

[표1] 국산·수입, 일본·유럽차의 A/S 점수 차이

	국산	수입	국산-수입	일본	유럽	일본-유럽
A/S 만족도 (1,000점)	792점	773점	19점	817점	762점	55점
접수/접근 (100점)	80	77	3	81	76	5
환경 (100점)	80	81	-1	84	81	3
절차 (100점)	80	77	3	82	76	6
결과 (100점)	79	77	2	81	76	5
누적 경험 (100점)	79	77	2	82	76	6

A/S만족도는 국산차 평균 792점(1,000점 만점), 수입차 773점으로 국산이 수입차 보다 19점 높다. 수입차 중에서는 일본차가 817점으로 유럽차 762점 보다 무려 55점이나 높다. 유럽차는 현재 수입차 시장의 80%를 차지하며 맹위를 떨치고 있지만, A/S 부문에서는 열세가 심각하다 (참고: 수입차 A/S만족도 분석 (1)-일본차 탁월, 유럽차 심각).

A/S만족도를 구성하는 부문들을 살펴보면 수입차는 정비사업소의 '환경' 측면에서만 81점 (100점 만점)으로 국산 80점에 1점 앞섰을 뿐 다른 차원에서는 모두 뒤지고 있다. '접수/접근' 과 '절차' 부문에서는 3점, '결과'와 '누적 경험'에서는 2점 뒤졌다. 일본차와 유럽차와의 비교에서는 부문별로 3~6점의 차이가 있었는데 '절차'와 '누적 경험'이 6점으로 가장 차이가 컸고, '접

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

수/접근'과 '결과'가 5점, '환경'에서는 3점의 차이가 있었다. 일본차는 국산에 비해서도 1~4점 높아 A/S서비스 우위가 확실함을 보여준다.

최근 받은 A/S에 대한 평가에서 수입차와 국산차 간에 긍정률의 차이가 큰 문항 5개를 차이의 크기 순서대로 정리한 것이 [표2]다. 두 집단간에 차이가 가장 큰 것은 '1. 예상보다 비싸지 않은 정비/수리 비용'으로 국산차의 긍정률은 62%, 수입차는 38%만이 동의해 국산 보다 무려 24%p 낮았다. 이 문항은 국산차와 수입차 소유자 모두에게 긍정률이 가장 낮은 문항이지만, 수입차는 다른 어떤 문항 보다도 20%p 이상 낮은 최악의 평가였다. 수입차 소유자들은 모두 A/S 비용이 높을 것으로 예상하고 각오하고 있다. 그럼에도 5명 중 3명 이상이 예상보다 더 비쌌다고 느꼈음을 반영한다. 개선이 시급한 과제다.

[표2]

수입차 A/S의 국산대비 열세항목 Top5	국산 수입		Gap (국산-수입)	일본차 A/S 벤치마크 Top5		일본 유럽	Gap (일본-유럽)
	%	%			%	%	
1 정비/수리 비용이 예상보다 비싸지 않았다	62	38	24	1 방문 후 서비스를 받기까지 시간이 오래 걸리지 않았다	89	70	19
2 정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다	82	66	15	2 정비/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	87	70	17
3 정비/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	86	74	11	2 정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다	78	62	17
3 방문 후 서비스를 받기까지 시간이 오래 걸리지 않았다	87	76	11	4 부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다	86	74	12
5 예약을 하는데 아무런 불편함이 없었다	94	85	9	5 정비/수리 후 같은 문제가 재발하지 않았다	93	84	9

그 다음으로 차이가 큰 것은 '2. 정비/수리 과정과 상황을 수시 확인 가능'(15%p)이며, '3. 예상보다 적게 걸린 정비/수리 시간'(11%p), '3. 신속한 서비스 처리'(11%p), '5. 예약을 하는데 아무런 불편 없음'(9%p)의 순이었다. 수입차의 만족률이 국산 보다 크게 낮은 5개 문항 중 4개가 절차 및 시간과 관련이 있는 것이다.

모든 수입차의 A/S가 문제가 있는 것은 아니다. 일본차는 국산차 위에서 고공비행을 하고 있고, 유럽차는 국산차 최하위만 못하다. 유럽차는 일본차들이 어떻게 고객을 만족시키고 있는지 벤치마크 할 필요가 있다. 일본차와 유럽차간에 차이가 큰 5개 문항을 보면 상위 4개가 시간과 관련된 것들이었으며, 최상위 3개는 국산차와의 차이도 큰 것으로 지적된 것이다.

가장 차이가 큰 3개 항목은 '1. 정비소 방문 후 대기 시간이 길고', '2. 전체 소요시간이 예

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

상보다 길고, '2. 정비/수리 과정을 확인할 수 없게 블랙박스화 된 것'으로 모두 17%p 이상의 큰 차이가 있었다. 이런 현상이 나타난 이유가 기본적으로 A/S를 제공하기 위한 인프라의 미비 때문인지, 절차가 효율적으로 설계되지 않아서 인지는 알 수 없으나 소비자에게 큰 불편을 주고 있음은 분명하다. 이에 더해 A/S만족도에 치명적인 위협 요소인 '동일 문제 재발생률'이 유럽차 16%로 일본차 7%의 2배가 넘었다.

유럽차는 수입차의 대부분, 럭셔리카의 대부분을 차지한다. 이들은 시간을 써서 비용을 아끼기 보다는, 돈을 더 쓰더라도 시간을 확보하고 싶어하는 사람들이다. 이들을 서비스의 첫 단계에서 불쾌하게 만드는 것은 어떤 경우에도 바람직하지 않다. A/S를 받기 위해 정비소에 도착한 후 입고까지 아무 일 없이 시간을 허송하게 하는 것은 형편없는 서비스의 시작이다. 이에 더해 진행 상황을 알기 어렵게 하고, 예상보다 큰 비용을 지불하게 하고, 같은 문제로 재수리를 받게 한다면 최악의 마무리가 될 것이다. 유럽차는 일본차의 서비스를 적극 벤치마크 할 필요가 있다.

=====

(주)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 (주)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 (주)마케팅인사이트가 2002년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2014년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅

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

인사이드에 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