

국산차는 엔진, 수입차는 소음이 가장 심각

- 국산차 10대 심각한 문제 중 4개가 엔진 관련
- 수입차는 소음이 6개 차지

한국 자동차 소비자들이 소음에 민감하다는 주장이 근거 있는 것으로 확인 되었다. 소음은 모든 소비자에게 심각한 문제였지만 수입차 소유자가 더 심각했다. 수입차 소유자는 10대 심각한 문제 중 6개를 '소음/잡소리' 관련 문제로 채워 국산차 보다 많았다. 반면 국산차는 수입차에는 하나도 없는 '엔진' 관련 문제점이 10개 중 4개를 차지 했다. 국산차는 '엔진', 수입차는 '소음/잡소리'가 가장 심각하다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)는 2014년도 자동차 기획조사에서 새 차를 구입한지 3년 이내인 소비자(23,491명)에게 177개의 문제점을 제시하고 차를 구입한 이후 어떤 문제점을 경험했으며, 그 중 가장 심각한 문제는 무엇이었는지 물었다. 그 다음 그 문제가 구체적으로 어떤 것인지를 자유롭게 써 넣도록 했다. 심각한 문제로 지적률이 높았던 문제점 10개를 국산과 수입차로 나누어 정리하고, 그 구체적 내용(VOC)을 링크했다[표1].

[표1] 국산, 수입차 가장 심각한 문제 Top10과 VOC					
국산차 (VOC 건수)		%		수입차 (VOC 건수)	
1. 엔진 힘이 너무 딸림 (1113) E		6.6		1. 제동시 쇠 마찰음 소리남 (119) N	5.4
2. 주행시 바람소리 심함 (1850)		6.3		2. 주행시 바람소리 심함 (142) N	4.2
3. 히터/에어컨 작동시 냄새가 남 (1626)		4.1		3. 내비게이션 고장/작동불량 (121)	4.1
4. 변속이 거침/충격 있음 (854)		3.2		4. 소음/잡소리 관련 기타문제점 (123) N	4.0
5. 제동시 쇠 마찰음 소리남 (617)		2.7		5. 내비게이션 사용 불편함 (93)	3.6
6. 차체 밑부분에서의 소음/잡소리 (881)		2.6		6. 히터/에어컨 작동시 냄새가 남 (112)	3.3
7. 소음/잡소리 관련 기타문제점 (733)		2.4		7. 차문 내부에서의 잡소리 (91) N	2.9
8. 주행 중 엔진 울컥거림 (583) E		2.3		8. 변속이 거침/충격 있음 (68)	2.8
9. 공회전시 엔진 소음/이음이 심함 (511) E		2.0		9. 차체 밑부분에서의 소음/잡소리 (81) N	2.4
10. 엔진 시동이 꺼짐 (301) E		1.9		10. 대시보드 및 계기판에서의 잡소리 (76) N	2.1

E : Engine

N : Noise

국산차는 '1. 엔진 힘 딸림'이 6.6%의 지적률로 가장 높았고, 그 다음은 '2. 주행시 바람소리 심함' 6.3%, '3. 히터/에어컨 작동시 냄새가 남' 4.1%의 순이었다. 수입차는 '1. 제동시 쇠 마찰음 소리남' 5.4%, '2. 주행시 바람소리 심함' 4.2%, '3. 내비게이션 고장/작동 불량' 4.1%의 순이었다.

For more Information

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

10대 문제점 중 국산차와 수입차 모두에 있는 문제점은 '주행시 바람소리 심함' 등 6개 있으며, 그 중 4개가 '소음/잡소리'와 관련된 것이었다. 공통적이지 않은 것 4개는 국산의 경우 모두가 '엔진' 관련 문제('공회전시 엔진 소음/이음'은 중복)였으며, 수입차는 '소음/잡소리' 2개, '내비게이션' 2개로 전혀 달랐다.

이 결과는 다음과 같은 시사점을 준다.

- '소음/잡소리'는 한국 소비자에게 있어서 가장 심각하게 받아들여지고 있는 품질 문제다.
- 수입차의 10대 문제점 중에서 과반수인 6개가 '소음/잡소리'라는 것은 한국소비자가 이 문제에 더 민감함을 의미한다.
- 국산차의 엔진 관련 문제는 10대 문제 중 4개를 차지했으나, 수입차에는 하나도 없었다. 국산차 엔진이 상대적으로 문제가 많음을 뜻한다.
- 국산차에는 없는 수입차의 심각한 문제는 '내비게이션'으로 나타났다. 사용도 불편하고, 고장/작동 불량도 많았다.

자동차의 문제점을 제대로 이해하고 개선하기 위해서는 문제점의 경험률을 넘어 문제발생 부위와 경우에 대한 구체적인 정보가 있어야 한다. 마케팅인사이트는 이를 위해 소비자로 하여금 문제 부위와 경우, 증상에 대해 구체적으로 기술한 VOC(Voice Of Customer) 자료를 수집하여 관계자에게 공개하기로 했다. 이 자료는 마케팅인사이트가 개발한 VQMT(Vehicle Quality Management Tool)의 일부로 포함되어 있다.

■ VQMT에서 VOC 열람 하기

http://rpt.mktinsight.co.kr/mivqmt/vqmt_vocpub.htm

=====

(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.

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.invigth.co.kr

[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)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