

아이폰 경쟁력 진단 2. 국산폰 보다 확실히 문제점 적어

- 스마트폰의 가장 많은 문제점은 발열
- 삼성은 외관 LG는 입력부 취약
- 아이폰은 국산 보다 평균 2건 이상 적어

휴대폰 구입 6개월 이내인 소비자들이 경험한 고장-결함-불편 등 초기품질 문제점의 수는 애플이 삼성과 LG보다 적었다. 반복해서 나타난 결과로 애플이 초기품질 측면에서 확실히 국산폰을 앞서 간다 할 수 있다. 일반적으로 프리미엄폰 사용자와 품질 문제에 까다로운 젊은 층이 품질문제에 불만이 많다는 점을 고려하면 애플의 품질우위는 실질적이고 확고한 것으로 보인다. 문제점으로서의 가장 많이 지적된 것은 발열이었으며, 그 다음은 입력부, 외관의 순이었다.

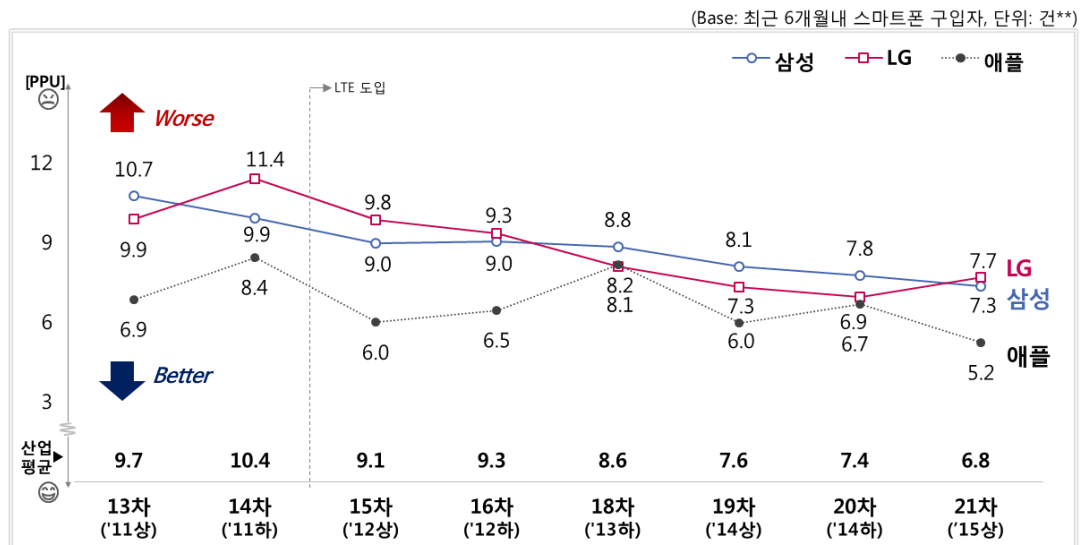
소비자평가전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제21차 조사(2015년 4월 실시, 표본규모 40,461명)를 실시했다. 최근 6개월 내(2014년 10월~2015년 3월) 스마트폰을 구입한 소비자(3,468명)에게 외관, 화면, 입력부(터치/키패드) 등 총 12개 부문-118개 문항을 제시하고 경험한 문제점을 묻고 그 수를 셸다. 문제점의 수(건)가 적을수록 품질이 우수함을 의미한다. 이번 조사의 스마트폰 초기품질 문제점 수의 산업 평균은 6.8건이며, 11년 이후(10건 수준) 꾸준히 줄어들고 있다[그림1].

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

[그림 1 경험/초기품질 문제점 수(건), 2011~'15년]



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

* 편의상 '팬택'은 제시하지 않음

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

주1) 18차 이후 LTE 구입자, 주2) 17차 품질 조사 진행 하지 않음

애플은 제시된 8차례의 조사 중 7차례에서 삼성과 LG 모두를 앞서며 1위를 차지했고, 그 중 6차례에서는 국산 1위보다 1.0건 이상 적은 문제점 수를 보였다. 삼성과 LG는 한 차례(14차 조사)를 제외하고는 1.0건 보다 작은 차이로 2~3위 경쟁을 벌이고 있어, 애플의 품질 우위가 실질적이고 확고한 것임을 알 수 있다.

금번 조사(21차)에서 애플(5.2건)은 사상 처음 5건대로 문제점 수를 끌어내렸으며, 삼성(7.3건)과 LG(7.7건)를 2건 이상의 큰 차이로 앞섰다. 삼성과 LG의 스마트폰 초기품질은 해를 거듭할수록 나아지고 있으나, 경쟁자 애플과 비교했을 때는 아직은 미흡한 수준이다.

스마트폰의 초기품질 문제가 주로 어떤 것이고 주요 브랜드별로 어떤 차이가 있는지 15년도 상반기 결과를 중심으로 살펴보았다(표1). 총 12개 부문 중 문제점 수가 많은 상위 3개 부문은 '발열'(1.25건)이 1위였고, 그 다음은 '입력부'(1.16건)와 '외관'(0.95건)의 순이었다. 구입 6개월 이내 구입자 전원이 3개 부문의 문제를 각각 평균 1건씩 경험했음을 뜻한다. 자동차의 경우 산업평균이 2건 이하라는 점을 고려하면 스마트폰의 초기품질은 아직 갈 길이 멀다는 것을 알 수 있다. 브랜드별로 보면 삼성은 '발열'(1.36건)과 '외관'(1.01건), LG는 '입력부'(1.36건)에서 상대적으로 문제점이 많았다.

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

<표 1. 문제경험한 주요 부문과 항목별 문제점 수(건)>

(Base: 최근 6개월 내 스마트폰 구입자, 단위: 건)

	산업평균 (Total)	애플	삼성	LG
경험 문제점 수(건) 주1)	6.82	5.23	7.35	7.68
발열 문제점 주2)	1.25	1.01	1.36	1.32
게임 중 뜨거워짐	0.33	0.28	0.35	0.33
인터넷/어플리케이션 사용중 뜨거워짐	0.27	0.30	0.31	0.19
입력부 문제점	1.16	0.95	1.18	1.36
화면 터치해도 전혀 반응 없음	0.26	0.24	0.26	0.31
화면 터치해도 내가 원하는 부분 선택되지 않음	0.22	0.24	0.21	0.19
외관 문제점	0.95	0.91	1.01	0.91
작은 충격에도 쉽게 긁힘/스크래치가 발생함	0.27	0.34	0.25	0.22
작은 충격에도 쉽게 파손됨	0.18	0.15	0.16	0.27
사례수(명)	(3,468)	(955)	(1,777)	(526)

주1) 점수가 낮을수록 경험문제점이 적음

주2) 총 12개 차원 중 경험 문제점 수(건)가 많은 상위 3개 차원과 항목(차원 별 2개씩)만 제시

문제점 경험 상황을 보면 '발열'은 게임이나 인터넷/어플리케이션 이용 중에, '입력부' 문제는 화면을 터치해도 '전혀 반응이 없거나, '내가 원하는 부분이 선택되지 않음'이 가장 많이 언급되었고, '외관'과 관련한 문제점은 작은 충격에도 '긁히거나 스크래치가 발생'하거나 '쉽게 파손'되는 문제점이 가장 많이 지적되었다.

품질 수준을 보다 구체적으로 파악하기 위해 경험 문제점 수를 모델별(사례수 60 이상만 제시)로 보고, 구입자의 연령대도 분석했다. 비교대상인 14개 모델 중 보급형인 삼성의 '갤럭시 그랜드 맥스(3.39건)'가 탁월한 점수로 1위를 차지했고, 애플의 아이폰6와 6플러스가 그 뒤를 이었다(각각 5.17건, 5.37건)[표2].

For more Information

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

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

<표 2 '15년 상반기 모델 별 경험 문제점 수(건)>

(Base: 최근 6개월 내 스마트폰 구입자, 단위: 건)

제조사	모델명	사례수 (명)	20~30대 비율	경험 문제점 수(건) ^{주1)}	세부 항목 ^{주2)}		
					발열	입력부	외관
전체				6.82	1.25	1.16	0.95
삼성	갤럭시 그랜드 맥스	(95)	26.9 % ↓	3.39	0.62	0.43	0.46
애플	iPhone 6	(672)	78.3 % ↑	5.17	1.05	0.92	0.92
애플	iPhone 6 플러스	(283)	70.5 % ↑	5.37	0.93	1.01	0.86
삼성	갤럭시 A7	(112)	44.8 %	6.10	1.09	0.88	0.89
삼성	갤럭시 노트 엡지	(115)	33.2 %	6.54	1.52	1.17	0.80
삼성	갤럭시 S5 LTE-A	(117)	38.5 %	6.70	1.50	1.04	0.93
삼성	갤럭시 A5	(134)	35.3 %	6.74	0.94	1.04	0.96
삼성	갤럭시 알파	(146)	41.2 %	6.76	1.34	1.03	0.85
LG	G3 Cat.6	(129)	54.1 %	6.82	1.65	1.18	0.75
삼성	갤럭시 노트4 S-LTE	(418)	40.3 %	7.48	1.40	1.10	1.09
LG	G3 A	(112)	36.3 %	7.91	1.39	1.43	1.06
삼성	갤럭시 S5	(113)	40.9 %	8.07	1.32	1.41	0.92
삼성	갤럭시 노트 4	(297)	52.7 %	8.92	1.67	1.48	1.29
LG	G3	(74)	39.2 %	9.36	1.68	1.58	1.30

주1) 점수가 낮을수록 경험문제점이 적음

주2) 총 12개 차원 중 경험 문제점 수(건)가 높은 상위 3개 차원만 제시

* 60사례 이상만 제시

** 갤럭시 S6, S6 엡지는 60사례 미만으로 제시하지 않음

*** G4는 조사 시점(15년도 4월)에 출시로 표집되지 않음

일반적으로 지적되는 초기품질 문제점의 수는 프리미엄 폰을 쓰는 젊은 소비자 사이에서 가장 많다. 이를 고려하면 2~30대의 비율이 70% 이상으로 압도적으로 높은 프리미엄 폰 아이폰6와 6플러스가 최상위권에 있다는 것은 예외적이다. 애플의 품질안정성이 탁월함을 보여준다.

반면 삼성의 그랜드 맥스, A7 등 중저가 보급형 단말기가 같은 회사의 프리미엄폰을 제치고 최상위권에 올랐다는 것도 흥미있다. 이는 보급형 단말기를 쓰는 고연령층 소비자의 문제점 지적이 더 적다는 일반적 결과와 잘 들어 맞는다. 삼성의 갤럭시 S6와 엡지 그리고 LG의 G4와 같은 프리미엄 제품 보급형인 삼성의 갤럭시 A8와 같은 최신 폰은 이번 조사에서 포함되지 못했다. 그러나 지금까지의 추이를 보면 이들이 애플을 앞서는 성적을 거둘 가능성은 거의 없어 보인다.

애플이 한국 시장에서 승승장구하는 데는 그 만한 이유가 있다. 제품이 훨씬 더 매력적일 뿐 아니라(아이폰 경쟁력 진단1. 막강한 애플의 제품만족도, 갤럭시 엡지에 한방 먹어), 결함과 문제점은 한층 적다. 국산폰이 품질 열세를 하루 빨리 극복하지 못 한다면 국내외 어디서도 아이폰의 질주를 막을 수 없을 것이다.

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

=====

컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 10년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다. 이 조사결과는 지난 10년 간 공개되기 보다는 사내 참고자료로 주로 활용되어 왔으나, 앞으로 본격적으로 조사결과를 공유해 갈 계획입니다. 위 결과는 '15년 상반기(21차), 이동통신 기획조사'로 부터 발췌한 것입니다.

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 1,658,680명

차수	사례수	차수	사례수
21차	40,461	10차	85,935
20차	41,874	9차	74,893
19차	41,390	8차	76,469
18차	42,195	7차	92,210
17차	44,168	6차	100,615
16차	73,365	5차	100,752
15차	88,967	4차	100,901
14차	81,344	3차	100,000
13차	85,605	2차	110,455
12차	87,426	1차	100,779
11차	88,876		

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

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