

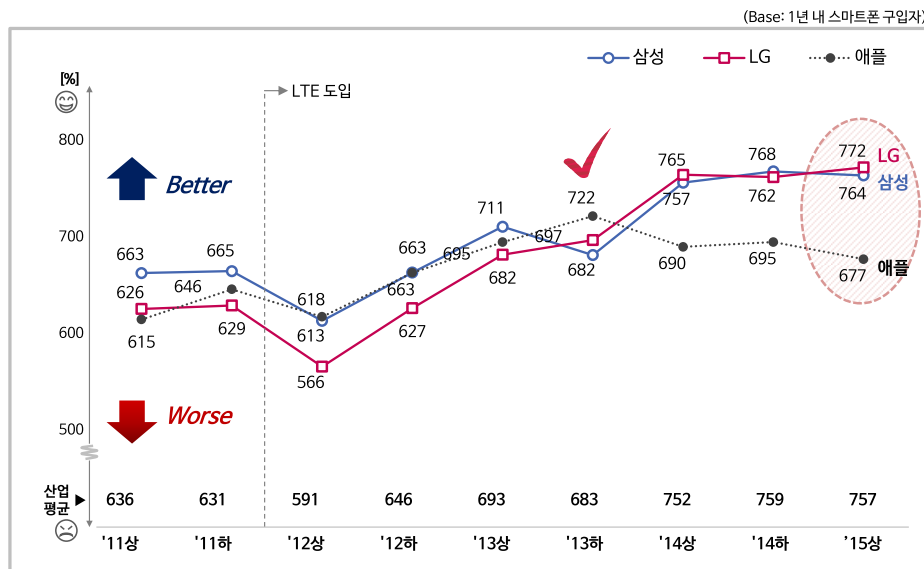
아이폰 경쟁력 진단 4. 제품은 한 수 위, A/S는 두 수 밑

- 리퍼에서 수리로 바뀐 후 소비자 불만 폭발
- '물지 않고 따지지 않는 교환'에서 '물지 말고 따지지 말고 시키는 대로'로
- 수리비 평균 26만원으로 국산의 2배, 제품 구입가의 1/3넘어

아이폰의 제품 품질은 국산에 비해 우수했으나, A/S에서는 크게 뒤졌다. 아이폰의 건당 A/S 비용은 평균 26만5천원으로 삼성-LG 스마트폰의 2배가 넘으며, 어떤 가전제품 보다 높은 수준이다. 반면 한때 삼성과 함께 최고 수준이던 A/S 만족도는 크게 추락했다. 지난 수십년 동안 삼성-LG가 한국 가전시장을 지켜온 가장 큰 무기는 A/S였다. 세계 최고 수준의 A/S를 누리온 한국 소비자들이 아이폰의 이기적 A/S를 어떻게 받아들일지 주목된다.

소비자 평가 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제 21차 조사(2015년 4월 실시, 표본규모 40,461명)에서 지난 1년 내(2014년 4월 ~ 2015년 3월) 스마트폰을 구입한 후 A/S를 받은 소비자(4,014명)에게 경험한 A/S에 대해 물었다. '15년 상반기 A/S 만족도 조사 결과는 LG가 772점(1,000점 만점)으로 가장 높았고, 삼성이 764점으로 그 뒤를 따랐으며, 아이폰은 677점으로 100점 가까운 큰 차이가 있었다[그림1].

[그림1. 스마트폰 A/S 만족도 '11년~'15년]



Q. 서비스 센터 접근성, 내부환경, 수리 절차/결과, 직원 친절성/전문성의 모든 것 종합할 때, 가장 최근에 받은 A/S에 대해 전반적으로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?
 주1) '14 상반기부터 측정방식 변경 (AS센터에 대한 4개 차월별 만족도 평가 후 전반 만족도 평가)
 * 단위: 1,000점 만점 기준

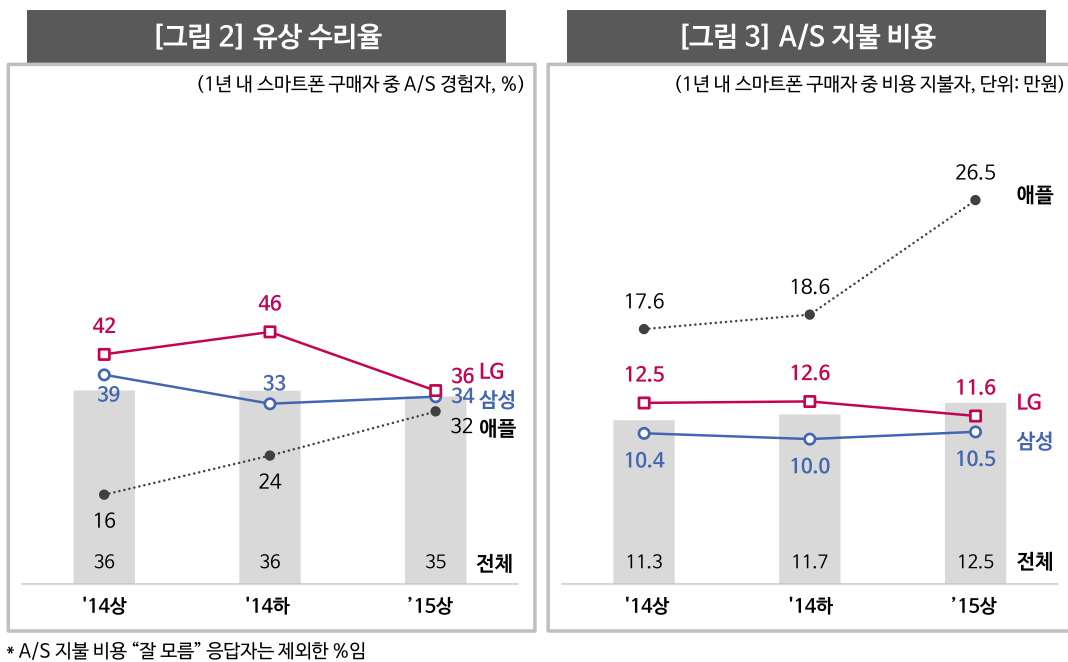
For more Information

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

아이폰은 한국 시장에 진출하며 다른 제품으로 교환해 주는 리퍼비쉬 중심의 새로운 A/S 시스템을 도입했다. 초기에는 쓰던 것을 다시 고쳐서 주는 것이라는데 대해 다소 거부감이 있었으나, 곧 받아들여져 '12년 상반기에는 막강한 삼성 A/S를 앞서는 쾌거를 이뤘다. 이후 삼성과 함께 최상위권을 형성해 왔고, 삼성에 노사 문제가 불거진 시점에는 722점으로 국산 양사를 크게 앞섰다. 그러나 제품교환 중심에서 수리-부품교체 중심으로 전환한 후에는 급속히 추락하기 시작했다. 반면 LG와 삼성은 동반 상승해 아이폰은 100점 가까운 차이로 뒤지게 되었다.

아이폰 A/S 만족도의 추락은 유상 수리율의 증가와 A/S 비용의 상승 때문이다. 1년 전 아이폰의 유상 수리율은 16%였으나, 1년 후 32%로 두 배가 되었다[그림2]. 같은 기간 중 LG는 42%에서 36%, 삼성은 39%에서 34%로 낮아져 3사가 비슷한 수준이 되었다. 과거 아이폰의 A/S 만족도가 국산에 밀리지 않았던 이유는 '묻지 않고, 따지지도 않으며 교환해 주는 것'[\(참고: 텔레콤 리포트 13상-03, 고장 적고 A/S도 좋은 스마트폰은?\)](#)이었다. 그 후 무상A/S는 유상으로 넘어가고, 평균 수리비는 올라갔다. 이런 변화가 소비자의 불만을 야기하는 것은 당연하다.



유상 수리자가 지불했다고 답한 수리비의 평균은 아이폰이 26만5천원으로 LG(11만6천원) 삼성(10만5천원)의 2배가 넘으며, 건당 15만원 정도 비싸다[그림3]. 건당 26만5천원이라는 평균 수리비는 어떤 가전제품에서도 찾아 볼 수 없는 고액이며, 제품 구입가격(평균 71만4천원)의 1/3(37%)을 넘는 초고비용이라는 점에서 충격적이다. 아이폰의 A/S 만족도가 낮은 이유를 짐작할 수 있다.

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

아이폰의 품질 경쟁력은 압도적이다. 제품 만족도도 뛰어나고, 고장과 문제점도 적다(참고, [아이폰 경쟁력 진단 1 '막강한 아이폰의 제품만족도, 갤럭시 엣지에 한방 먹어'](#), [아이폰 경쟁력 진단 2 '국산폰 보다 확실히 문제점 적어'](#), [아이폰 경쟁력 진단 3 '아이폰 AS 경험을 경험횟수 국산폰보다 적어'](#)). 그러나 A/S에서의 열세는 심각한 수준이다. 지금까지 한국 가전 시장에서 성공적이었던 외국 회사나 제품을 찾아 보기 힘들다. 한국 시장이 일본과 함께 수입 가전의 무덤으로 곱히게 된 가장 큰 단일 요인을 꼽으라면 A/S일 것이다.

현재 아이폰의 A/S 정책은 전혀 시장 친화적이지 않다. 한때 '묻지도 않고, 따지지도 않는 교환'으로 국산을 앞섰으나, 이제는 '묻지도 말고 따지지도 말고, 시키는 대로 따르라'는 A/S로 변했다. 터무니 없이 비싼 비용을 요구하는데 더해 터무니 없는 절차에 따를 것을 강요하고 있다. 세계 최고 수준의 A/S가 너무 익숙한 한국 소비자가 앞으로 어떤 선택을 할지 주목된다.

=====

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