

수입차 A/S : 문제점과 개선 방향

- 2016 자동차 소비자 리포트 -

※ 수입차의 정비서비스는 많은 비판을 받아왔습니다.
이 리포트는 수입차와 국산차의 A/S 제공 과정 비교를 통해 문제점을 찾고, 개선책을 제안하기 위해 준비되었습니다.

1. 예약과정	: 2016.12.16 발표
2. 소요시간	: 2016.12.21 발표
3. 소요 비용	: 2016. 12.23 발표
4. 정비결과 및 불만처리과정	: 2016.12.28 발표 예정
5. 고객과의 커뮤니케이션과정	: 2016.12.30 발표 예정
6. 정비서비스 개선을 위한 제언	: 2017.01.04 발표 예정

[16/17 - 04] 수입차 A/S프로세스 비교 분석 : 소요 비용

- 수입차 A/S 소요비용, 국산차의 3배
- 단순한 점검/소모품 교체, 국산 12만원 수입 31만원'
- 비용은 A/S만족도와 큰 관계없어

수입차의 A/S비용이 높다는 객관적인 증거는 많다. 이런 저런 단서가 불기도 하지만 수리비, 부품가격, 공임 등에서 2배 내지 4배 이상의 차이가 있다고 한다. 조사결과 소비자가 지불한 수입차의 A/S비용이 국산차의 3.4배에 달했으나, 만족도에는 큰 차이가 없었다. 수입차의 높은 수리비가 A/S에 대한 불만을 일으키는 주된 원인은 아닌 것으로 보인다. A/S불만의 원인과 개선책을 찾는 노력이 필요하다.

2016년 자동차 기획조사에서 지난 1년간 소유 브랜드의 직영-지정-협력 서비스업체에서 A/S를 받은 적이 있다는 소비자는 3만8천여명이었다(수입차는 직영 이용자만 대상). 이들이 받은 A/S가 비용과 관련된 부분에서 어땠는지를 비교했다. 국산과 수입차 회사 각각을 만족도 평균 이상의 우수 그룹과 미만의 미흡 그룹으로 나누고, '지불 비용', 'A/S만족률'의 측면에서 어떤 차이가 있는지 확인했다.

먼저 최근에 받은 유상수리에 얼마를 지불했는지 물었다. 수입차는 51만원 이상 32%, 10만원 이하 13%였으나 국산차는 51만원 이상 11%, 10만원 이하가 50%로 절반을 차지했다. 수입차는 평균 67만원, 국산차는 20만원으로 수입차가 3.4배에 달했다[표1]. 유상수리를 '점검/소모품교체'와 '수리'로 나누고, '수리'는 다시 '기능수리'와 '판금/도장'으로 나누어 그 평균을 구했

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

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

다. 그 결과 '점검/소모품교체'는 수입 31만원 국산 12만원으로 2.6배, '수리'는 117만원과 30만원으로 3.9배, '기능수리'는 83만원과 26만원으로 3.2배, '판금/도장'은 182만원과 61만원으로 3배에 달했다. 소비자 지불금액 기준으로 보면 수입차의 유상 A/S비용의 평균 67만원은 국산차(20만원)의 3.4배였다.

[표 1] 수입-국산차 A/S만족도 우수-미흡회사의 수리비용/만족률

		수입 (1,480)	국산 (20,712)	수입		국산	
				우수* (641)	미흡 (839)	우수** (7,169)	미흡 (13,543)
(Base : 유상수리 경험자)							
1. 지불 유상수리 비용	% 10만원 이하	13	50	15	12	47	51
	% 51만원 이상	32	11	29	34	11	10
	평균(만원)	(67)	(20)	(57)	(73)	(21)	(20)
	→ 점검/소모품교체	(31)	(12)	(30)	(31)	(12)	(12)
	→ 수리	(117)	(30)	(110)	(121)	(31)	(30)
	→ 기능수리	(83)	(26)	(90)	(78)	(27)	(25)
	→ 판금/도장	(182)	(61)	(149)	(200)	(70)	(57)
2. A/S만족도	% 만족률	64	69	74	57	72	67
	→ 점검/소모품교체	70	72	78	63	75	71
	→ 수리	55	65	66	50	69	63
	→ 기능수리	55	65	67	47	67	64
	→ 판금/도장	58	62	62	56	67	60
3. 유상수리 비용	% 비쌌다	63	36	62	63	38	35
	→ % 부품가격	26	24	27	25	26	22
	→ % 공임	14	34	12	16	31	36
	→ % 둘 다	60	42	61	59	43	42

*Benz, Honda, Lexus, Toyota, Nissan, Volvo
**르노삼성, 한국지엠, 쌍용

A/S만족도의 높고 낮음과 A/S 비용간에 관련이 있는지 분석했다. 적은 비용은 만족, 높은 비용은 불만을 유발할 것이라는 가정은 자연스럽다. 먼저 수입과 국산의 만족률을 비교하면 모든 유상수리 전체와 각 유형에 대한 만족률은 비용이 1/3이하인 국산이 더 높기는 했지만 그 차이가 2%p 내지 10%p에 그쳤다. 비용의 차이를 고려하면 비용이 만족도에 영향을 미쳤다고 보기 어렵다.

수입차만을 놓고 보면 A/S만족도 우수회사가 미흡회사 보다 비용이 싼 경향이 있지만 그 차이는 그리 크지 않다. 그러나 만족률은 17%p 이상 높아 큰 차이를 보였다. 반면 국산차는 A/S만족도 우수회사와 미흡회사간에 비용의 차이가 없었으며, 만족률의 차이도 5%p로 크지 않았다. 이 결과는 A/S비용자체가 만족도에 큰 영향을 주지는 않음을 보여준다. 비용보다 훨씬 더 중요한 다른 요인이 있음을 짐작케 한다.

수입차의 A/S 비용은 확실히 높고, 인하해야 할 이유가 분명히 있다. 이용경험자의 63%가 '비쌌다'고 했으며, 60%가 부품과 공임 모두 비싸다고 했다. 그러나 비용 자체가 불만의 주된 원인으로 보이지는 않는다. 고객의 충족되지 않는 욕구를 찾고 이를 제대로 채워주는 노력이 필요하다.

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

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

=====

◆ 참고 : 「컨슈머인사이트」 연례 자동차 기획조사 개요

본 내용은 「컨슈머인사이트」가 2001년부터 매년 7월에 실시해 온 자동차 연례기획조사(Syndicated Study)에서 발췌한 것임

응답대상자	자동차 보유자 및 2년 내 신차 구입의향자	Total	1,791,733명
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel) 패널 및 주요 포탈 회원 중 할당 후 무선험출	2016년	100,788
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출	2015년	105,672
자료수집방법	이메일 조사	2014년	101,821
표본 수	연평균 100,000명	2013년	101,701
주요 정보	U&A(Usage and Attitude) 정보 및 CEQ(Consumer Experienced Quality)	2012년	95,012
조사 주기	매년 7월	2011년	97,356
		2010년	106,291
		2009년	91,129
		2008년	95,472
		2007년	105,149
		2006년	106,088
		2005년	139,825
		2004년	171,499
		2003년	118,195
		2002년	129,277
		2001년	126,458

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr
Copyright© Consumer Insight All Rights Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 윤태선 전무 Tel. 02) 6004-7655 Fax 02)543-5984 e-mail: yoonts@consumerinsight.kr

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