

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 불만처리 절차	: 2016.12.28 발표
5. 정비서비스 개선을 위한 제언	: 2017.01.04 발표 예정

[16/17 - 05] 수입차 A/S프로세스 비교 분석 : 정비결과 및 불만처리 절차

- 수입차 A/S후 동일 문제 재발률 높아
- 문제 재발에 대한 불만 제기도 어려워
- 기능 수리에 특히 재발 많아

A/S의 금과옥조는 '한번에 제대로'라 할 수 있다. 그러나 현실은 그렇지 못하며, 수입차는 더 그렇다. 수입차는 국산차에 비해 '동일 문제 재발률'이 높았고, 이와 관련해 '불만을 제기한 경험'이 많았다. A/S만족도가 낮은 수입차 회사는 이런 문제가 많았을 뿐 아니라, 문제를 잘 처리하지도 못했다. 국산차 회사는 협력업체 보다는 공식센터들에 문제가 많았으며, 전체적으로 수입차 하위그룹의 수준이었다.

정비/수리 후 같은 문제가 발생한 적이 '있다'는 답은 수입차 13%, 국산차 9%로 수입차가 많았고, 정비 결과에 대해 불만을 제기한 적이 '있다'는 반응 역시 수입차 14%, 국산차 10%로 수입차가 많았다[표1]. 이들에게 불만을 제기할 창구가 있었는지, 제기한 불만이 잘 처리되었는지에 대해서는 60% 내외가 부정적으로 답했으며, 여기에는 수입-국산간에 차이가 없었다. 즉, 부실한 A/S와 이에 대한 불만제기는 수입차가 더 많았으나, 이런 불만의 해결을 제대로 못 하기는 수입-국산이 마찬가지였다. 또한 이들의 불만율(정확히는 비만족률이나 편의상 불만율로 표현)은 수입-국산 간 차이 없이 정비결과에 대해서는 70%대, 불만처리 절차에 대해서는 80% 후반대였다. 결과적으로 문제의 재발은 큰 불만을 야기하고, 부실한 불만처리 절차는 이를 크게 증폭시킴을 알 수 있다.

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

[표 1] 수입-국산차 A/S만족도 우수-미흡회사의 수리결과/불만을

			수입 (4,492)	국산 (33,805)	수입		국산	
					우수* (1,658)	미흡 (2,834)	우수** (10,797)	미흡 (23,008)
수리 결과	1. 정비/수리 후 같은 문제가 재발한 적이	% 있다	13	9	9	16	9	9
	2. 결과에 대해 불만을 제기한 적이	% 있다	14	10	11	16	10	9
	3. 불만을 제기할 창구가	% 없었다	63	63	58	65	64	63
	4. 제기한 불만이	% 잘 처리되지 않았다	60	57	52	63	60	56
	5. 같은 문제로 재방문한 적이	% 있다	15	13	12	17	13	13
불만 율	1. 정비/수리 후 같은 문제가 재발한 적이 있다	% 불만을	72	71	56	78	70	72
	2. 결과에 대해 불만을 제기한 적이 있다	% 불만을	77	75	68	81	73	76
	3. 불만을 제기할 창구가 없었다	% 불만을	86	86	78	90	83	87
	4. 제기한 불만이 잘 처리되지 않았다	% 불만을	90	88	88	91	85	89
	5. 같은 문제로 재방문한 적이 있다	% 불만을	68	62	53	74	63	62

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

수입과 국산차 회사 각각을 만족도 평균 이상의 우수 그룹과 미만의 미흡 그룹으로 나누어 정비결과와 불만처리에 어떤 차이가 있는지 확인했다. 수입차의 경우 우수 그룹과 미흡 그룹간에는 큰 차이가 있었다. 정비결과와 불만처리 문항 전체에서 부정적인 반응률은 미흡 그룹이 크게 높았고, 불만율도 마찬가지였다. 반면 국산차의 경우에는 우수-미흡간에 거의 차이가 없었으며, 흥미롭게도 수입차 우수그룹과도 유사한 결과를 보였다. 수입차 A/S의 문제는 현재 A/S만족도가 낮은 회사들의 부실한 정비결과와 불만처리 때문으로 보인다.

A/S의 어떤 측면이 부실한 결과 및 불만제기와 관련이 있는지 분석했다. 수입차의 경우 점검 보다는 수리, 수리 중에서도 기능수리에 문제가 많았고(재발률 22%), 불만처리 절차는 수리비 51만원 이상의 경우에 문제가 많았다(70% 수준).

수입차 고객은 돈 보다는 시간을 중시하는 경향이 있고, 수입차 A/S의 우수-미흡을 가르는 주된 요인은 전화 예약 절차와 부품구입 대기 등 시간과 관계된 사항들이다. 문제의 재발은 동일한 문제로 또 한번 고객의 시간을 요구한다는 점에서 최악이다. 이에 더해 불만을 제기하는 것마저 쉽지 않다면 고객의 반응은 불만을 넘어 분노로 치달을 수 있다. A/S가 미흡한 회사의 고객 6명 중 1명은 이런 경험이 있음을 조사결과는 보여주고 있다.

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.invight.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