

수입차 A/S : 문제점과 개선 방향

- 2016 자동차 소비자 리포트 -

※ 수입차 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. 비용 소요	: 2016.12.23 발표 예정
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 - 03] 수입차 A/S프로세스 비교 분석 : 소요시간

- 수입차 A/S, 예상보다 긴 시간 걸리고 차 못쓴 날 많아
- 수입차 A/S의 시간관련 최대 약점은 '부품구입 대기 시간'
- 국산은 수입과 달리 우수-미흡 회사간에 시간 차이 거의 없어

시간과 돈은 모두에게 중요하다. 수입차 사용자는 시간을 써서 돈을 아끼기 보다는, 돈을 들이더라도 시간을 확보하려는 경향이 있다. 이런 희망과 달리 수입차 A/S는 훨씬 더 많은 시간이 들여야 하고, A/S만족도가 낮은 회사는 더 그랬다. 긴 소요시간이 수입차 A/S의 아킬레스 건이다.

2016년 자동차 기획조사에서 지난 1년간 소유 브랜드의 직영-지정-협력 서비스업체에서 A/S를 받은 적이 있다는 소비자는 3만8천여명이었다(수입차는 직영에서만 받음). 이들이 받은 A/S가 시간과 관련된 부분에서 어땠는지를 발췌해 비교했다. 국산과 수입차 회사 각각을 만족도 평균 이상의 우수 그룹과 미만의 미흡 그룹으로 나누고, '예약과정', '입고과정', '정비과정', '부품수급구입', '전체 소요시간'의 5개 측면에서 어떤 차이가 있는지 확인했다.

1. A/S 예약과정; 예약과정에 대해서는 이미 지난 리포트에서 전화예약이 예약과정의 핵심이고, '3일 이상 후로 예약'된 비율이 수입차 72%, 국산차 20%로 큰 차이가 있고, '평균 대기일수'가 수입차 7.5일, 국산차 4.4일로 수입차는 3일 이상 더 기다려야 한다고 지적했다. 수입차의 전화예약 과정은 하루 빨리 개선해야 할 과제다[표1].

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

[표 1] 소요시간

			수입 (4,492)	국산 (33,805)	수입		국산	
					우수* (1,658)	미흡 (2,834)	우수** (10,797)	미흡 (23,008)
1. [예약과정] 예약 신청 후 대기시간	% 3일 이상		72	20	70	74	21	19
	평균(일)		(7.5)	(4.4)	(6.6)	(8.0)	(3.6)	(4.9)
2. [입고과정] % 정비소 방문 후 대기시간 오래 걸렸다			26	14	16	32	15	14
3. [정비과정] 이번 에 받은 정비는?	% 현장정비		72	78	78	68	80	78
	대기 시간	% 30분 이내	68	73	70	67	74	72
		평균(분)	(37)	(31)	(32)	(40)	(30)	(31)
	완료 시간	% 1시간 이내	35	57	41	30	55	57
		평균(시간)	(1.7)	(1.4)	(1.6)	(1.8)	(1.4)	(1.4)
	% 입고정비		28	22	22	32	20	22
	대기 시간	% 30분 이내	66	68	67	66	67	68
		평균(분)	(51)	(50)	(45)	(54)	(48)	(50)
	완료 시간	% 5일 이상	13	7	12	13	7	7
		평균(일)	(4.5)	(3.3)	(4.6)	(4.5)	(3.3)	(3.3)
4. [부품수급] % 부품 구하려 대기 했다			21	21	16	24	19	22
	수급시간	% 4일 이상	52	16	49	54	19	15
		평균(일)	(8.1)	(2.9)	(7.3)	(8.4)	(3.1)	(2.8)
5. [전체 소요시간]								
5-1. % 접수에서 완료까지 걸린 시간이 예상보다 길었다			25	15	17	30	14	15
5-2. % 지난 1년 A/S에 예상보다 훨씬 긴 시간이 걸린 경우가 있었다			22	15	16	25	16	14
5-3. % A/S로 차량 사용하지 못한 날이 있다			24	21	20	27	20	21
		평균(일)	(6.7)	(4.3)	(6.3)	(6.9)	(4.4)	(4.3)

*Benz, Honda, Lexus, Toyota, Nissan, Volvo

**르노삼성, 한국지엠, 쌍용

2. 입고과정; 정비소를 방문해 차를 접수시키기 까지 '오래 걸렸다'는 답은 수입이 26%로 국산(14%)의 2배 가까웠다. 수입차 중에서 미흡그룹은 32%로 우수그룹(16%)의 2배 수준이었다. 입고과정은 A/S의 시작단계로 첫인상을 결정한다. 만족도가 평균 이하인 미흡그룹 수입차 회사의 문제는 이곳으로부터 시작되었을 가능성 있다. 국산차는 우수-미흡간에 차이가 없었다.

3. 정비과정; 정비를 현장정비와 입고정비로 나누어 보면 수입과 국산간 소요시간에 다소 차이가 있었다. 현장정비의 경우 1시간이내 완료율이 수입 35%, 국산 57%로 수입이 더 오래 걸렸고, 입고정비의 경우 평균 입고기간이 수입 4.5일, 국산 3.3일로 수입이 더 걸렸다는 차이가 있었다. 수입과 국산 모두 우수-미흡 회사간의 차이는 거의 없었다.

4. 부품수급; 부품 확보를 위해 기다려야 했다는 답은 수입과 국산이 21%로 같았으나, 그 시간의 길이에 큰 차이가 있었다. '4일 이상 기다렸다'는 비율이 국산은 16%에 불과했으나, 수입은 3배가 넘는 52%로 과반이었다. '평균 대기일 수'도 국산 2.9일, 수입은 3배에 가까운 8.1일이었다. 시간 측면에서 수입차의 가장 큰 약점이 부품수급 시간임을 알 수 있었으며, 우수-미흡회사간의 차이도 크지 않아 모든 수입차 회사의 공통적인 문제로 드러났다.

5. 전체 A/S 소요시간; 최근 받은 A/S와 지난 1년간의 경험을 취합했다. 최근 A/S의 경우 '접수부터 완료까지 걸린 시간이 예상보다 길었다'는 답은 수입 25%, 국산 15%로 수입이 더 많았다. 지난 1년간 '예상보다 훨씬 긴 시간이 걸린 적이 있다'도 22%와 15%로 수입차가 많

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.invigt.co.kr

있고, A/S 때문에 '차를 사용하지 못한 날이 있다'는 답도 많았고(각각 24%, 21%), 차를 사용하지 못한 날도 평균 6.7일과 4.3일로 수입차가 많았다. 수입차 A/S는 단일 건도 오래 걸리고, 1년간의 누적 경험에서도 많은 시간을 요구한다는 것을 알 수 있다.

A/S의 전 과정에서 시간 관련 내용들을 들여다 보면 수입차의 열세가 확연하다. 그 중에서도 가장 심각한 것은 '전화 예약'과 '부품의 수급'이다. 특히 부품의 수급은 국산차의 3배 가까운 시간을 들여야 하며, A/S만족도 우수회사-미흡회사 간에도 별 차이가 없어 수입차 전반의 공통적 문제라 할 수 있다. A/S 시간 측면에서 수입차 회사 모두가 최우선적으로 해결해야 할 과제는 원활한 부품공급이다. 수입차 고객은 돈을 들여서라도 시간을 확보하려는 사람이라는 것을 명심해야 한다.

이 조사결과는 자동차전문 리서치회사 컨슈머인사이트가 2001년 시작한 표본규모 10만의 초대형 '연례 자동차 기획조사'의 제16차 조사(2016년 7월 실시)로부터 나온 것이다.

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 무선추출	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.invigto.co.kr