

2016 자동차 소비자리포트 ; 왜 수입차로 몰려 가는가?

1. 수입차, 어디까지 갈까?
2. 왜 수입차를 사려 하는가?
3. 제품과 브랜드, 어느 편이 문제인가?
4. 국산 타다 수입차 사면 대만족! 수입 타다 국산차 사면?
5. 현대차, 왜 안티 고객이 생기는가?

3. 제품과 브랜드, 어느 편이 문제인가?

- 국산이 싫은 것은 차가 아니라 회사
- 국산차 회사 '능력' 있지만, '제품' 별로고, '경영'은 엉망
- 수입차의 강점은 제품, 약점은 비용과 서비스

소비자가 자동차를 볼 때 차만 보는 것은 아니다. 차의 가격- 품질 뿐 아니라, 제공하는 서비스, 회사의 역할과 활동 등 다양한 측면을 모두 고려한다. 소비자가 수입차를 사려는 이유는 차의 품질이 좋고, 가격 만한 가치가 있기 때문이었다. 그러면 국산차를 멀리하는 이유는 무엇일까? 차보다는 회사가 마음에 들지 않기 때문이다.

새차를 구입한지 1년 이내인 소비자들에게 그 차를 사면서 그리고 산 후에 경험한 '고객관리', 그 차의 기능·성능 등 '제품 품질', 경험한 'A/S', 그리고 그 차 제작사의 모든 측면(제품, 서비스, 이미지 등)에 대해 평가하게 했다. 10점 만점에 몇 점을 줄 것인지 물어 각 측면의 체감 만족도(1,000점 만점)를 구했다. 그 결과 4개 측면중 '종합적인 회사만족도'와 자동차 '품질'에 대해서는 수입차가 국산차를 크게 앞섰다. 'A/S'는 국산차가 다소 앞섰고, '영업 및 고객관리'에 서는 비슷한 수준이었다[표1].

[표1] 국산-수입 구입자*의 측면별 체감만족도(1,000점)

체감 만족도	국산 구입자		수입 구입자	차이(수입-국산)
회사 만족도*	698	<	751	53
제품 만족도*	751	<	794	43
영업/고객관리 만족도*	721		725	4
A/S 만족도**	790	>	774	-16

*1년 이내 새차 구입자(국산 n=6,520, 수입 n=1,254)

**1년 이내 A/S 경험자(국산 n=41,727, 수입 n=3,542)

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02)543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr

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

국산과 수입 간의 차이를 보면 '회사만족도'에서 수입차 751점, 국산차 698점으로 53점의 가장 큰 차이가 있었다. 다른 점수와와의 관계를 보면 이런 큰 차이가 나온 이유는 국산차의 '회사만족도'가 유별나게 낮기 때문이다. 국산차의 '회사만족도'는 유일하게 700점 미만일 뿐 아니라, 차상위 점수인 '영업/고객관리'(721점) 보다는 20점 이상 낮았다. 국산차의 경우 소비자가 선택해 그 회사의 차를 샀고 그 차에 대해 비교적 만족하지만, 그 회사에 대해서는 만족해 하지 않는 것을 알 수 있다. 반면 수입차의 경우 제품에 대한 만족도가 높고, 회사만족도도 낮지 않았다.

새 차를 산지 채 1년이 되지 않은 소비자들이 자동차회사에 대해서 그리 부정적이라면, 차를 구입할 계획을 갖고 있는 소비자의 평가는 어떨까? 2년내 새차 구입계획자들에게 '연구개발 능력', '대 고객관계', '경영' 등의 12개 측면에서 한국 자동차회사가 어느 정도 국제경쟁력이 있다고 보는지를 물었다. 전체 계획자가 5점 척도에서 상위 2범주(세계 최고 수준 + 평균 이상 수준)로 평가한 비율을 보면 '마케팅 능력'이 49%로 가장 높게 평가되었고, 그 다음은 '디자인 능력'(48%) 등의 순서였다[표2].

[표2] 국산 자동차 회사의 국제 경쟁력 평가 (% '세계 최고 수준' + '평균 이상')

차원	문항	구입 계획자 전체	국산차 계획자	수입차 계획자	차이 (수입-국산)
마케팅 능력	마케팅 능력	49	51	39	-12
	외관/ 스타일/ 디자인 능력	48	51	36	-15
연구개발 능력	자동차 설계 능력	42	46	28	-18
	첨단기술 개발 능력	35	42	27	-15
제품 신뢰성	조립/ 생산 기술	33	36	20	-16
	자동차의 안전성	29	32	14	-18
고객 지향	고객서비스 정신	30	32	21	-11
	도덕성/사회적 책임 인식	19	20	11	-9
경영 행태	경영의 투명성	16	17	11	-6
	노사 화합	14	15	11	-4
(사례수)		(1,478)	(1,195)	(283)	-

주요 차원별로 보면 '마케팅 능력'에 대한 평가가 가장 높았고, 그 다음은 '연구개발 능력'이었다. '제품 신뢰성'은 이 보다 낮았으며, '고객지향성'에 대해서는 더 부정적이었고 '경영 행태'에 대해서 가장 낮은 점수를 주었다. 요약하면 국내 자동차회사들이 '능력' 측면에서는 경쟁력이 있지만, '제품'은 미흡하고, '경영 행태'는 후진적이라고 볼 수 있다.

국산차와 수입차 계획자를 나누어 보면 수입차 계획자가 12개 측면 모두에서 훨씬 더 비판적으로 국내 자동차회사를 보는 것으로 나타났다. 특히 '도덕적/사회적 책임 인식', '경영의 투명성', '노사 화합' 등 윤리적인 측면에 대해 소수(11%)만이 경쟁력이 있다고 보았다.

이 결과는 한국 소비자들이 국산 자동차회사를 좋아하지 않는 이유가 이들이 제공하는 제

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02)543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

품이나 서비스 때문이 아니라, 경영의 폐쇄성과 난맥상에 있음을 암시한다. 또한 정도의 차이가 있을 뿐 국산차 구입계획자도 회사가 좋아서 국산차를 고려하는 것은 아니다. 마땅한 대안이 없기 때문일 뿐이다.

많은 소비자가 수입차로 옮겨 가려는 태도의 이면에는 제품-서비스에 대한 불만 보다는 국산차 회사에 대한 거부감이 있다. 능력은 있지만 윤리적으로는 좋게 평가할 수 없다는 생각이다. 이런 소비자들이 수입차를 실제보다 더 매력적으로 판단하고 옮겨가려는 것은 자연스럽다.

=====

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02)543-5984 e-mail: kimyh@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 실시한 자동차 연례기획조사 (Syndicated Study)에서 발췌한 것임

응답대상자	자동차 보유자 및 2년 내 신차 구입의향자	Total	1,690,945
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel) 패널 및 주요 포탈 회원 중 할당 후 무선추출	2015년	105,672
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출	2014년	101,821
자료수집방법	이메일 조사	2013년	101,701
표본 수	연평균 100,000명	2012년	95,012
주요 정보	U&A(Usage and Attitude) 정보 및 CEQ(Consumer Experienced Quality)	2011년	97,356
조사 주기	매년 7월	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: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr
Copyright© Consumer Insight All Rights Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02)543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invigto.co.kr