

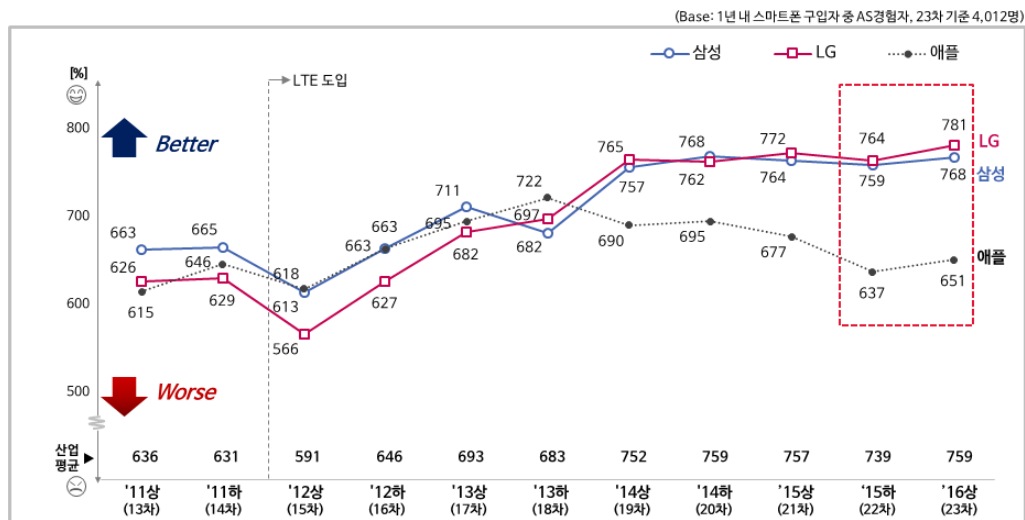
스마트폰 A/S, 비용 2배면서 만족도 최하위는?

- 아이폰 A/S 만족도는 계속 추락해 국산과 100점 이상 차이나
- LG는 삼성 누르고 3반기 연속 1위

아이폰의 A/S 만족도가 지속적으로 하락하고 있다. 한때 삼성·LG를 앞선 적도 있으나 이제는 100점 이상 차이가 나고 있다. 유상 수리율은 가장 높고, A/S 비용은 평균 21만9천원으로 삼성·LG의 2배 수준이다. LG는 A/S만족도에서 15년 상반기 삼성에 재역전한 후 차이를 더 넓히며 3반기 연속 1위를 차지했다.

소비자 평가 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제 23차 조사(2016년 5월 실시, 표본규모 39,355명)에서 지난 1년 내 스마트폰을 구입한 소비자에게 경험한 A/S(4,012명)에 대해 물었다. 제23차('16년 상반기) A/S 만족도 조사 결과는 LG가 781점(1,000점 만점)으로 가장 높았고, 삼성이 768점으로 그 뒤를 따랐으며, 아이폰은 651점으로 100점 이상 큰 차이가 있었다(그림1).

[그림1. 스마트폰 A/S 만족도 '11년~'16년]



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) 19차부터 측정방식 변경 (AS센터에 대한 4개 차원별 만족도 평가 후 전반 만족도 평가)
 *단위: 1,000점 만점 기준

아이폰의 A/S는 초기 리퍼비쉬(제품교환) 정책을 통해 신선한 충격을 주며 전통적 강호 삼성·LG와 대등하게 경쟁하였으나, 수리-부품교체 중심으로 전환한 후 급속히 추락하기 시작했다(참고: 텔레콤 리포트 15상-05, 아이폰 경쟁력 진단 4. 제품은 한 수 위, A/S는 두 수 밑). 정책 전환 전에는 삼성·LG를 앞서기도 했으나(13년 하반기 조사), 이후 끝없이 추락해 2반기 연속 LG·삼성에 100점 이상 뒤지는 참담한 결과를 보였다.

For more Information

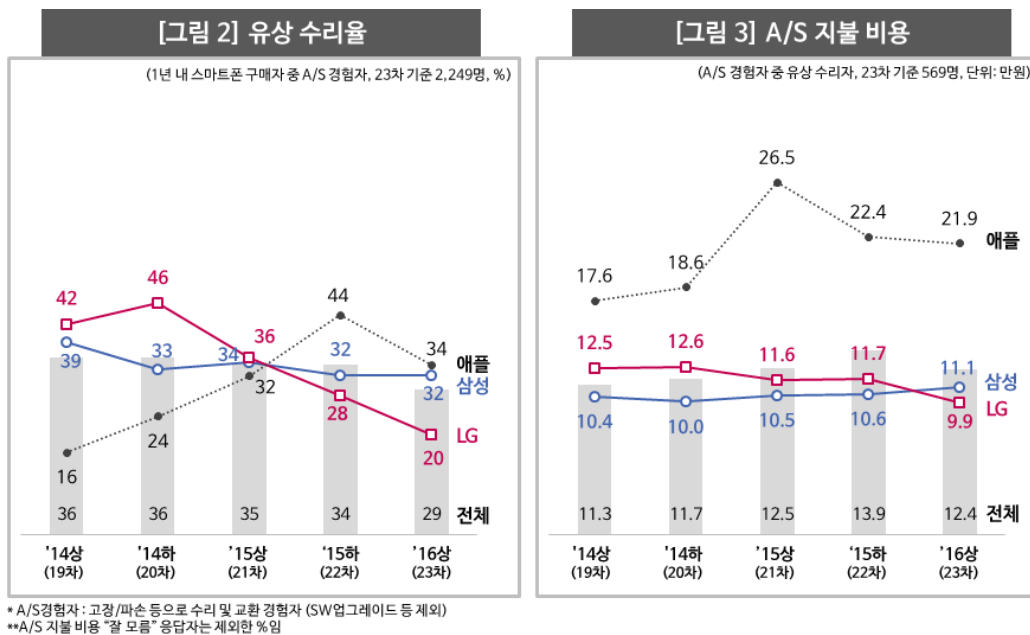
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

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

LG A/S는 781점으로 가장 높은 점수를 받으며, 삼성과의 격차를 더 벌렸다. LG는 유상 수리율이 20% 수준으로 크게 낮았는데, 이는 G4모델 출시 이벤트로 초기 구매자에게 1년간 액정 무상교체 서비스를 제공했던 게 영향을 준 것으로 판단된다. 모델별로 보면, G4 보유자의 A/S 만족도가 가장 높았다.

삼성에는 14년 상반기 이후 거의 큰 변화 없이 답보해 오다 최근 다소 상승했으나, LG에 미치지 못했다. 판매량이 많은 주요 모델 중에서 갤럭시S6/S6엣지, 노트4 모델의 만족도가 상대적으로 낮았는데, 이는 출시 후 초기 불량에 대해 소극적으로 대응한 결과로 보인다.

A/S에 대한 소비자 평가는 여러 요인의 영향을 받는다. 가장 낮던 아이폰의 유상수리율은 15년 하반기 44%까지 올랐다가 다시 34%로 떨어졌으나, 아직 3개 브랜드 중 가장 높다[그림 2]. A/S 비용 역시 21만9천 원으로 여전히 국산폰의 2배가 넘는다고[그림 3]. 아이폰은 한 때 '묻지도 따지지도 않는 리퍼비쉬'를 통해 세계 최고인 삼성·LG의 A/S를 앞서기도 했다. 그러나 이제는 '묻지 말고 시키는 대로 하라는 A/S'로 소비자의 인내심을 테스트하고 있다.



아이폰 A/S는 자사의 이익과 편의만을 내세우며, 소비자의 손해와 희생을 강요해 '갑질 A/S'라고 불리고 있다. 최근 공정위에서 애플코리아와 공식 수리업체 간 20개의 불공정 조항을 변경했다고 밝혔으나, 이로 인해 소비자가 체감하는 서비스가 얼마나 개선이 될지는 지켜봐야 할 것이다. 아이폰은 삼성·LG보다 비용은 2배 이상 받고, 만족도는 100점 이상 떨어지는 A/S를 제공하면서도 전혀 불편하지 않은 듯 하다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

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

=====
 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 11년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다. 위 결과는 '16년 상반기(23차), 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자	[누적 표본구성 현황] 총 1,738,207명			
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)				
표본추출방법	성/연령 고려 할당 추출				
자료수집방법	이메일 조사				
표본 수	회당 4만명 (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				

차수	사례수	차수	사례수
23차	39,355	11차	88,876
22차	40,172	10차	85,935
21차	40,461	9차	74,893
20차	41,874	8차	76,469
19차	41,390	7차	92,210
18차	42,195	6차	100,615
17차	44,168	5차	100,752
16차	73,365	4차	100,901
15차	88,967	3차	100,000
14차	81,344	2차	110,455
13차	85,605	1차	100,779
12차	87,426		

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