

노트 7, 제품력은 인정받았지만 소비자는 불안해

- 갤럭시 노트 7, 스마트폰 제품만족도 2위
- 노트 7 이용자는 '교환/환불' 절차에 불안해

갤럭시 노트 7은 화재폭발로 대규모 리콜과 단종사태를 겪었음에도 제품 만족도에서 아이폰 7 보다 높았다. 그러나 제품 만족도가 높다고 해서 삼성의 대응에도 긍정적인 것은 아니다. 또한 만족하기는 하지만 큰 불안감을 지우지는 못하고 있다.

휴대폰 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트 대표 김진국)는 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제 24차 조사(2016년 10월 실시)에서 최근 6개월 내(2016년 4월~2016년 10월) 스마트폰을 구입한 소비자 8,483 각각에게 현재 사용 중인 스마트폰이 모양/디자인 등 10개 부문에서 얼마나 만족스러운지를 물었다. 10개 부문 각각에 대한 만족도는 100점 만점, 이를 종합한 제품만족도는 1,000점 만점으로 산출했다.

그 결과 스마트폰 제품만족도 1위는 최근 출시된 아이폰 7 플러스(785점)였으며, 갤럭시 노트 7이 2위(772점)를 차지했다. 상위 Top 5는 2위 갤럭시 노트 7을 제외하고는 모두 아이폰 시리즈(아이폰 7 플러스, SE, 7, 6S 플러스)가 차지해 탁월한 제품경쟁력을 과시했다. LG의 V20은 비교적 최신 모델임에도 1년 이전에 출시된 아이폰 6S와 비슷한 수준의 만족도(707점)로 6위에 머물렀다[표1].

[표1] 구입 6개월 이내인 소비자의 모델별 제품 만족도 점수

(6개월 내 구입자, n=8483, 1,000점 만점)

Rank		출시년월	사례수 (명)	종합 만족도 [1000점 만점]	스마트폰 부문별 만족도 [100점 만점]									
					크기/ 무게/ 그립감	모양/ 디자인	화면구성 /메뉴등 UI디자인	화질/ 해상도	터치 성능	멀티 미디어 기능/ 성능	어플 구동 및 처리속도/ 안정성	사용성	최신 기술/기능 탑재	내구성/ 튼튼함
	산업평균		(8,483)	637	64	67	64	68	64	67	59	64	64	59
1	아이폰 7 플러스	2016.10	(194)	785	73	84	79	84	85	82	77	79	78	64
2	갤럭시 노트7	2016.08	(609)	772	77	80	78	81	77	79	75	78	83	66
3	아이폰 SE	2016.05	(212)	756	85	88	79	72	72	72	73	76	70	65
4	아이폰 7	2016.10	(269)	743	74	79	79	78	79	76	73	75	69	61
5	아이폰 6S 플러스	2015.10	(113)	717	68	81	76	78	76	72	65	76	70	54
6	V20	2016.09	(289)	707	66	70	67	77	72	82	67	67	68	74
7	아이폰 6S	2015.10	(352)	706	72	77	72	75	74	75	66	73	68	54
8	아이폰 6	2014.10	(83)	679	72	79	68	74	68	67	62	67	68	52
9	갤럭시 S7 엣지	2016.03	(680)	669	66	70	66	73	66	71	62	64	73	58
10	갤럭시 노트5	2015.08	(409)	668	65	68	65	71	68	71	61	67	69	66

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

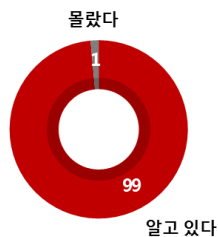
주목할만한 것은 갤럭시 노트 7이 리콜 단종 등 심각한 상황을 겪으면서도 이용자의 만족도가 높다는 점이다. '최신 기술/기능 탑재', '내구성/튼튼함'에서 1위인 아이폰 7 플러스 보다도 높았고, 특히 홍채인식 등의 '최신 기술/기능 탑재' 부문은 산업 평균 보다 20점 가까이 높은 점수를 받았다. 이는 이전 시리즈인 갤럭시 노트 5가 작년도 동기 조사(22차, 2015년 하반기)에서 제품만족도 6위(707점)를 기록했던 것과 비교하여 괄목할만한 성과라고 할 수 있다.

한편 거의 모든(99%) 소비자가 갤럭시 노트 7의 배터리 폭발 및 이에 따른 생산 중단 및 교환에 대해 알고 있으며 이로 인한 삼성의 이미지 타격이 불가피 한 것으로 나타났다. 소비자의 37%는 다음에 나올 삼성 휴대폰 품질에 대해 '믿을 수 없다/불안하다'고 응답했으며, 대다수가(82%) 향후 휴대폰 구입 시 삼성 브랜드를 선택할 때 해당 사건이 영향을 미칠 것으로 생각했다[그림1].

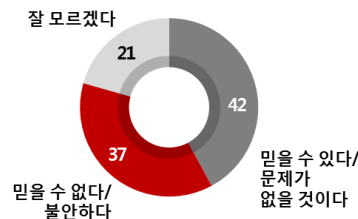
[그림1] 삼성의 노트 7 사건에 대한 국내 소비자 인식

(전체, n=38,405, %)

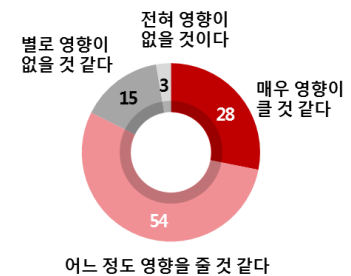
■ '갤럭시 노트7'의 배터리 폭발 사건 인지 여부



■ 다음에 나올 삼성 휴대폰 품질에 대해...



■ 해당 사건이 향후 휴대폰 구입 시 삼성 브랜드 선택에 미치는 영향



설상가상으로 현 노트 7 이용자와 이미 교환/환불을 받은 이용자들의 '교환/환불 정책'에 대한 생각은 대체로 부정적이었다. 현 이용자와 이전 이용자 모두 70% 이상이 갤럭시 노트 7의 교환/환불 정책에 대해 '마음에 들지 않는다고 했다. 제품에 대한 만족도는 큰 영향을 받지 않았지만, 발생 문제의 처리 절차에 대해서는 큰 불만이 나타나 삼성의 사태 수습과정이 고객 친화적이지 못했음을 보여주었다[그림2].

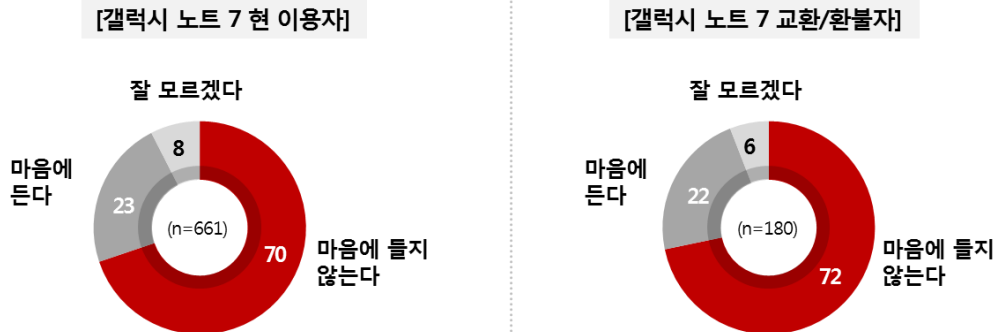
For more Information

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

[그림2] 삼성의 노트 7의 교환/환불 정책에 대한 인식

노트7 단종 이후 삼성의 국내 소비자에 대한 교환/환불 정책은...



삼성에는 국내와 해외의 교환/환불 혜택을 다르게 적용하고 있을 뿐 아니라, 노트 7을 삼성 제품으로 교환할 경우 제공하던 혜택도 종료되어 노트 7 이용자의 불만이 크다. 삼성은 고객에게 '보여주기식' 수습이 아닌 좀 더 고객 친화적인 관점에서 진정성 있는 대책을 취해야 할 것이다. 제품력을 인정받았다 해도 사후 처리가 제대로 되지 않을 경우 고객의 외면을 피할 수 없을 것으로 보인다.

=====

컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 11년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.

위 결과는 '16년 하반기(24차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/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

[누적 표본구성 현황] 총 1,776,612 명

차수	사례수	차수	사례수
24차	38,405	12차	87,426
23차	39,355	11차	88,876
22차	40,172	10차	85,935
21차	20,461	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

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

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

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 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr