

고장 적고 A/S도 좋은 스마트폰은?

- 애플이 하드웨어, 소프트웨어 모두 우수
- A/S 만족도는 삼성과 애플이 선두 다름

스마트폰을 구입한지 1년 이내인 소비자의 29%는 A/S를 받은 적이 있으며, 이들 중 41%는 2번 이상 받았고, 31%는 A/S를 받았어도 문제가 해결되지 않았다고 했으며, 47%만이 A/S에 만족한다고 답했다. 애플은 A/S를 받은 비율이 가장 적었으며, A/S에 대한 만족도는 애플과 삼성이 높았다.

체험품질 평가 전문회사인 마케팅인사이트의 제17차 이동통신 기획조사(2013년 3~4월 실시)에서 스마트폰을 구입한지 1년 이내인 소비자의 29%는 A/S를 받은 적이 있다고 답했다 [표1]. 제조사별로는 애플이 17%로 가장 적었고, 그 다음은 LG(25%), 삼성(31%), 팬택(33%)의 순이었다. 이들에게 A/S를 몇 번 받았는지 묻은 결과 두 번 이상 받았다는 답은 삼성이 44%로 가장 많았고, 그 다음은 팬택(41%), LG(38%), 애플(25%)의 순이었다. 애플은 A/S 경험률과 재발률에서 국산 스마트폰을 크게 앞섰다.

이들이 A/S를 받은 이유는 '배터리/충전 문제'가 20%로 가장 많았으며, 그 외 '외관/액정의 흠집/파손', '입력부(버튼/터치) 오작동', '화면/화질 문제', '통화 성능/음질 문제'는 15~18%로 비슷한 비율을 차지했다. 제조사별 A/S 유발 문제를 보면 삼성은 '배터리/충전 문제'와 '외관/액정의 흠집/파손'이 많았으며, 팬택은 '화면/화질 문제', 애플은 '입력부(버튼/터치) 오작동'이 상대적으로 많았다.

A/S 유형은 애플과 국내 업체가 확연히 달랐다. 애플은 65%가 제품 교환이었으나 국내 제조사는 10% 초반에 불과해 A/S 정책이 전혀 다를 것을 반영했다. 반면, 애플의 부품 수리/교체율(24%)과 소프트웨어 업그레이드율(12%)은 국산 제조사의 1/2 내지 1/3에 불과했다. 삼성은 부품 수리/교체가 63%로 크게 높았다. A/S 유형의 차이를 고려하더라도 A/S 경험률과 A/S 유형을 종합해 보면 애플이 하드웨어와 소프트웨어 양면에서 국산을 크게 앞섬을 알 수 있다.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

A/S를 받았지만 문제 해결이 안된 경우는 애플이 25%로 가장 낮았고, 그 다음은 삼성(29%), LG(33%), 팬택(40%) 순이었다.

A/S에 대한 만족 정도를 10점 만점으로 평가하게 한 후 평균 점수를 계산한 만족도(1,000점 만점으로 환산)와 8점 이상을 준 만족률(Top 3 Box %)을 산출했다. A/S 만족도는 삼성(711점)이 애플(695점)에 앞섰고, 만족률에서는 애플(52%)이 삼성(50%)을 앞섰다. 부분적이지만 삼성 A/S가 다른 회사에 뒤졌다는 것은 보기 드문 결과다.

[표1] 최근 1년내 스마트폰 구매자의 A/S 경험

단위: %

		전체	제조사 브랜드			
			삼성	LG	팬택	애플
(사례수)		(11,256)	(6,797)	(2,245)	(1,258)	(587)
A/S 경험	있다	29	31	25	33	17 ▽
	↳ 2번이상	41	44	38	41	25 ▽
	↳ 전체 중 %	12	13	10	13	4 ▽
(사례수)		(3,148)	(2,024)	(551)	(413)	(98)
A/S 받은 문제점	배터리/충전 문제	20	22	14	18	19
	외관/액정 흠집/파손	18	21	14	9 ▽	15
	입력부(버튼/터치) 오작동	18	16	21	23	29
	화면/화질 문제	18	16	21	26	8 ▽
	통화 성능/음질 문제	15	15	14	19	9
A/S 유형 ^a	부품 수리/교체	57	63 ▲	49	47	24
	소프트웨어 업그레이드	39	39	40	46	12 ▽
	제품 교환	12	10	13	13	65 ▲
A/S 받았지만 문제 해결되지 않음		31	29	33	40	25
전반적 A/S 만족 ^b	만족도 (1,000점 만점)	691	711 ▲	682	612	695
	만족률 (10점 만점 중 8점 이상, %)	47	50	46	34	52 ▲

* ▲▽ : 주목할 만큼 높은(▲)/낮은(▽) 결과

a. A/S 받은 문제점(원인), 복수응답

b. 전반적 A/S 만족. Q. 서비스센터 위치, A/S절차, 소요(대기)시간 등 모든 것을 종합할 때, 가장 최근에 받으신 A/S에 대하여 전반적으로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?(10점 척도)

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

애플 A/S에 대한 예상 이상의 긍정적인 평가는 크게 세 가지 요소로부터 나온다. 첫째, 애플은 리퍼폰으로 교체해 줄 때 문제점의 발생 원인을 따지지 않는다는 것이다. 애플의 A/S에 만족한 응답자들은 문제의 원인을 묻지도 따지지도 않고 교환해줘 크게 만족했다고 답했다. 둘째, 짧게는 몇 시간에서 길게는 며칠씩 걸릴 수 있는 수리나 부품 교환 보다 제품 교환은 빠르다. 셋째, 고객들은 노후 됐거나 잠재적인 문제가 일어날지도 모르는 제품을 새 것으로 교체 받아 더 이익이라고 느낀다는 점이다.

애플은 미국에서부터 시작해 각국의 A/S 정책을 제품 교환 대신 부분을 수리/교체해주는 방식으로 변경할 계획이다. 그 동안 애플의 독특한 리퍼 정책이 정말 좋은 것인지는 논란의 여지가 많았다. 그러나 적어도 무상수리기간에 해당하는 구입 1년 이내 고객들에게는 리퍼 정책이 삼성전자와 비슷한 최고 수준의 만족을 주어왔다. 이제 애플이 국내 업체들과 동일한 방식으로 A/S 경쟁을 하는 것이 현명한 선택인 것인지는 두고 봐야 할 것이다.

종합적으로 보면 애플의 품질 우위는 확실하다. 하드웨어와 소프트웨어 모두에서 국내 3사를 적지 않은 차이로 앞서는 것으로 추정되며, 그 다음은 LG, 삼성의 순이다. 실제 소비자들이 경험한 소비자 체험 품질에서 삼성이 우수하지 않다는 것은 2005년부터 17차에 걸친 이동통신 기획조사 대부분에서 확인된 사실로 새로운 것이 없다([텔레콤리포트 2008-02, "휴대폰 품질, 애니콜이 좋다는 것은 미신", 2011-03, "고장 많고, A/S 여러 번 받아야 하는 스마트폰은"](#)). 그리고 삼성은 이러한 약점을 탁월한 A/S로 덮어 왔다고 할 수 있다. 그러나 이번 조사 결과는 든든한 보호막 역할을 해온 삼성전자의 A/S 마저 심각한 도전에 직면해 있음을 보여 준다

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[제 17차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2013 상반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: - 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등
 - 통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2013년 3월 22일 ~ 4월 11일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 44,168명

위 조사 결과는 품질평가 전문 리서치 회사인 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2013년 3월~4월 실시한 '17차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명(2012년 하반기까지는 8만명 이상)의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

위 조사 결과는 사전 서면 허가 없이 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr