

스마트폰 A/S 만족률 1위, LG

- 연속 1위였던 애플은 최하위로 추락
- 팬택은 눈부신 약진으로 LG/삼성 위협

스마트폰 A/S 만족률 조사에서 LG가 61%로 1위를 차지하고 삼성과 팬택이 3%p 내의 근소한 차이로 2, 3위를 기록했다. 특유의 리퍼 정책으로 삼성을 밀어내고 A/S 만족률 1위에 군림해온 애플은 A/S 정책 변경 후 최하위로 추락했다. 반면 LG, 삼성, 애플과 큰 격차로 최하위권에 머물러있던 팬택은 고객 만족 향상에 사활을 걸어 단숨에 LG-삼성 수준으로 올라서는 기염을 토했다.

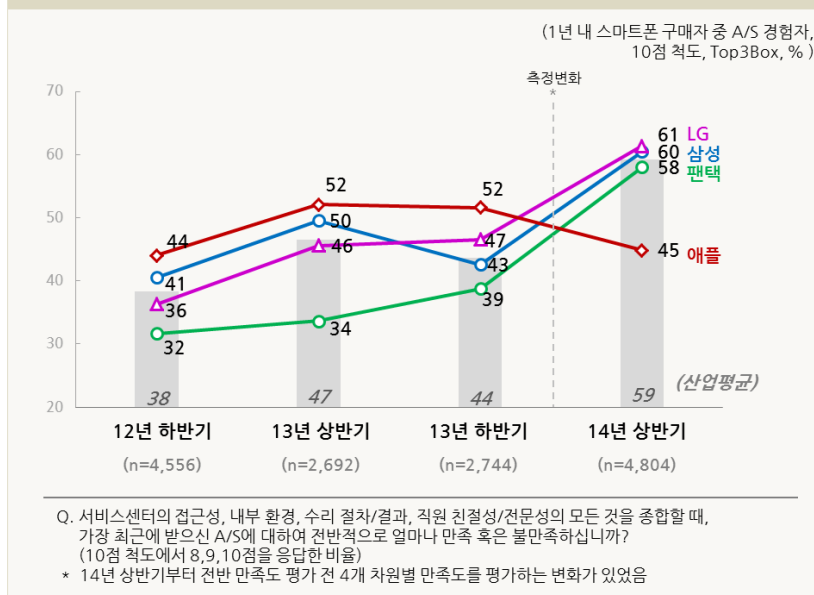
체험품질 평가 전문회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 1년 내 스마트폰 구입자 중 A/S를 받은 경험이 있는 소비자에게 만족도에 대해 물은 결과, 응답자의 59%가 '만족한다'고 답했다. 2012년 하반기 이후 A/S 만족률은 전반적으로 상승세이며, 2014년 상반기에는 큰 폭의 향상이 있었다[표1]. 눈에 띄는 점은 국내 제조사의 만족률이 높아지는 동시에 제조사별 격차도 점점 줄어 상향 평준화되고 있다는 것이다. 2013년 하반기까지만 해도 팬택과 LG, 삼성의 차이가 10%p 내외로 큰 편이었으나, 그 격차는 3%p 수준으로 줄어들었다. 한편 12년 하반기 이래 3차수 연속 만족률 1위를 지켜온 애플은 제품 교환 대신 부분 수리·교체 방식으로 A/S 정책을 바꾼 후 만족률이 7%p 떨어져 최하위로 추락했다. 2013년 하반기에는 애플 52%, 팬택 39%로 애플의 만족률이 13%p 높았지만 올해는 팬택 58%, 애플 45%로 팬택의 만족률이 13%p 높아 두 제조사가 자리바꿈을 했다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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

[표1] 12년-14년 스마트폰 A/S만족률 추이



A/S 차원별 만족률을 살펴보면 1위인 LG는 직원 친절성/전문성, 수리 절차/결과, 서비스센터 접근성 등 3개 차원에서 산업평균보다 유의하게 높은 평가를 받았다[표2]. 반면 애플은 모든 차원에서 산업평균보다 10%p 이상 낮은 최악의 평가를 받았다.

[표2] A/S 차원별 만족률

(1년 내 스마트폰 구매자 중 A/S 경험자, 10점 척도, Top3Box, %)

	전체	제조사 브랜드			
		삼성	LG	팬택	애플
(사례수)	(4,804)	(2,907)	(1,074)	(531)	(255)
직원 친절성/전문성	58	58	62 ▲	59	46 ▼
서비스센터 내부 환경	55	55	55	59 ▲	39 ▼
수리 절차/결과	50	50	54 ▲	49	36 ▼
서비스센터 접근성	49	51	52 ▲	46	39 ▼

Q. A/S를 이용하면서 느낀 점들에 대해 응답해 주십시오. (10점 척도)

* ▲ ▼ : 차원별로 가장 점수가 높고(▲)/낮은(▼) 제조사

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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

3차수 연속 1위를 지켜오다 최하위로 추락한 애플과 최하위에서 LG/삼성 수준으로 올라선 팬택, 지난 1년 6개월간 A/S와 관련한 두 제조사의 행보는 확연히 달랐다.

꾸준히 상승한 팬택의 A/S 만족률은 우연히 얻어진 것이 아니다. 팬택은 삼성/LG에 비해 수적으로 열세인 서비스센터의 접근성 문제를 개선하기 위해 2013년 10월부터 이마트에 서비스센터를 입점시키고, 토요일 운영시간을 오후 3시에서 6시까지로 연장하는 등 투자를 확대했다. '서비스센터 내부 환경'에서 1위로 평가 받은 것은 기존 서비스센터를 리모델링 하는 등 대대적으로 환경 개선에 힘쓴 결과라고 할 수 있다.

애플은 외산 브랜드가 A/S에 취약하다는 단점을 '묻지도, 따지지도 않는' 리퍼 서비스로 잘 커버하여 A/S의 대명사인 삼성 못지않은 평가를 받아왔다(텔레콤 리포트 2013년 7월, "고장 적고 A/S도 좋은 스마트폰은?"). 그러나 소비자 선택의 폭을 늘리고 비용을 절감한다는 이유로 제품 교환 대신 부분 수리·교체를 확대하는 A/S 정책을 2013년 하반기부터 도입한 이후 혼란의 늪에 빠져있다. 아직까지 국내에서 부분 수리를 받을 수 있는 영역은 카메라와 모터, 홈버튼 등 8개에 불과해 A/S 정책의 실효성이 낮고, 방문한 A/S 지점에서 부분 수리가 불가능 할 경우 진단센터로 핸드폰을 보내는 등의 번거로움을 감수해야 한다.

애플의 A/S 만족률 하락은 직영점(애플스토어) 하나 없이 여러 개의 아웃소싱 수리 업체와 통신사 A/S센터에만 의존하여 서비스 수요를 처리하려는 애플의 대응이 잘못되었음을 보여주고 있다. 애플의 강점은 제품과 서비스의 '혁신성'에 있었다. 애플의 A/S 만족률이 1위에서 최하위로 추락한 것은 충분한 검토와 준비 없이 기존의 혁신성을 버렸기 때문이다. 애플이 이러한 불명예를 벗기 위해서는 '또 한번의 혁신'이 필요할 것으로 보인다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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 19차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2014 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: 2014년 3월 24일 ~ 4월 15일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 41,390명
(이 중 A/S 경험자 4,804명을 대상으로 질문한 내용임)

위 조사 결과는 이동통신 전문 리서치회사인 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2014년 4월 실시한 '19차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

Copyright © Marketing 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@mktinsight.co.kr

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