

[자동차기획조사 2001-'14 종합]

01. 소비자는 왜 국산차 떠나 수입차로 가나

- 컨슈머인사이트, 자동차 만족도 14년간(2001~'14) 158만명 조사
- 소비자, 자동차 산업 전반에 대해 점점 더 부정적·비판적으로
- 수입차 제품만족도 및 품질에서 국산차 압도
- 국산차의 유일한 희망은 유럽차의 A/S

소비자 평가 전문기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2001년부터 2014년까지 14년간 매년 실시해 온 '자동차 품질과 고객만족에 대한 소비자평가 조사'(총 14차, 158만명 조사) 결과를 공개했다([참고: 자동차 기획조사 개요](#)). 소비자들은 자동차 산업에 대한 불안과 실망을 키워가고 있으며, 국산차에 대해 더 그러하다. 제품과 서비스 거의 모든 측면에서 수입차는 국산차를 앞서고 있으며, 이것이 소비자를 수입차로 이끄는 힘이 되고 있다. 국산차에게 희망이 있다면 이 차이가 점점 줄어들고 있고 A/S같은 부문에서는 수입차에 역전했다는 점이다. 경쟁상대가 잘못해서 시장을 지킬 수 있는 힘이 커진다면 소비자는 억울하다. 이는 다시 불안과 실망을 키우게 될 것이다.

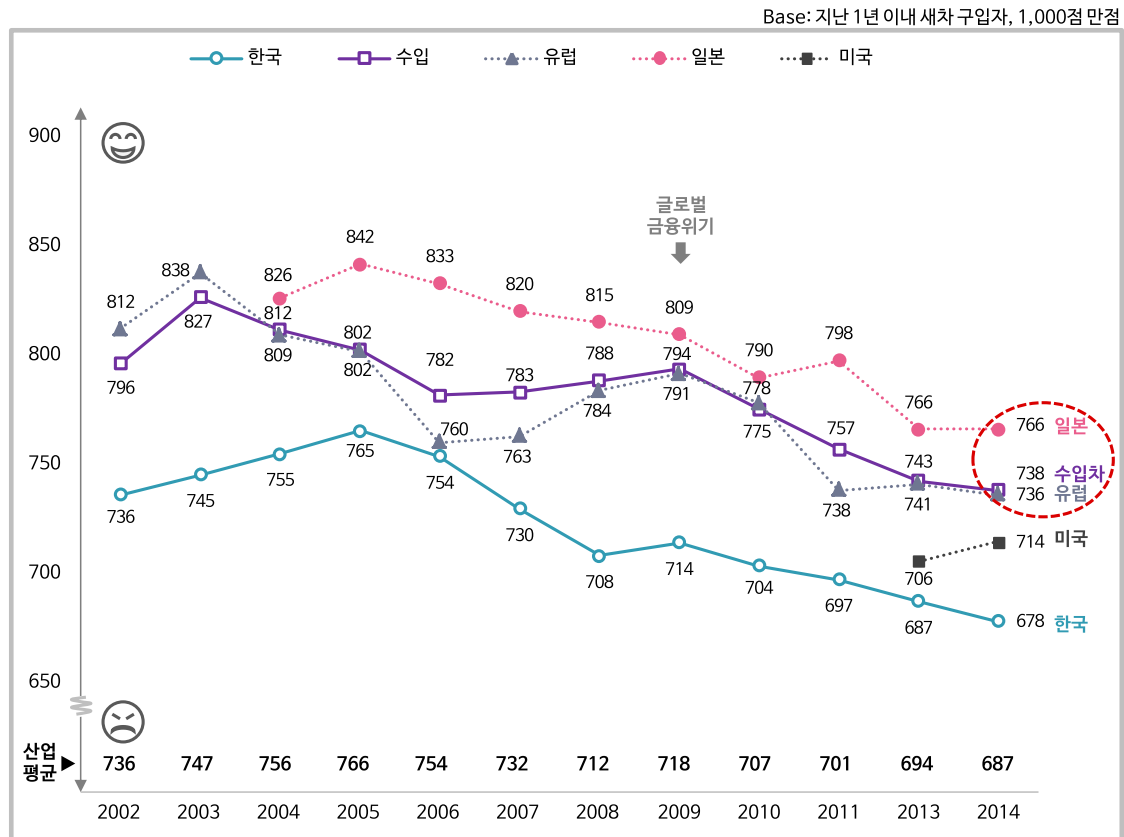
For more Information

문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, 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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

1) 자동차회사 만족도



새차 구입 1년 이내인 소비자들에게 '그 회사에 대해 종합적(품질/서비스/마케팅 포함)으로 어느 정도 만족'하는지를 묻고, 이를 토대로 1,000점 만점의 회사만족도를 산출했다. 그 결과 자동차 산업 전체의 만족도 평균은 2005년 이후 줄 곳(글로벌금융위기가 있던 2009년 제외) 내려가 2014년에는 687점에 그쳤다. 이는 세계적으로 낮은 점수다.

원산지 별로 보면 몇 가지 특징이 있다. 국산차 회사만족도는 수입차에 비해 보통 50점 이상 낮다. 최근 다소 줄기는 했지만 아직 60점의 큰 차이(국산 678점, 수입 738점)가 있다. 국산차는 지난 13년간 단 한번도 1위인 일본은 물론, 유럽, 미국의 평균을 앞서 본 적이 없다. 전반적으로 일본, 유럽, 한국의 서열이 분명하다. 국산차는 항상 최하위였으며, 일본은 최상위, 유럽은 그 사이에 있었다.

차를 사게 만드는 요인과 구입한 고객들이 회사에 만족하게 하는 요인이 다를 수 있다. 국산차 회사는

For more Information

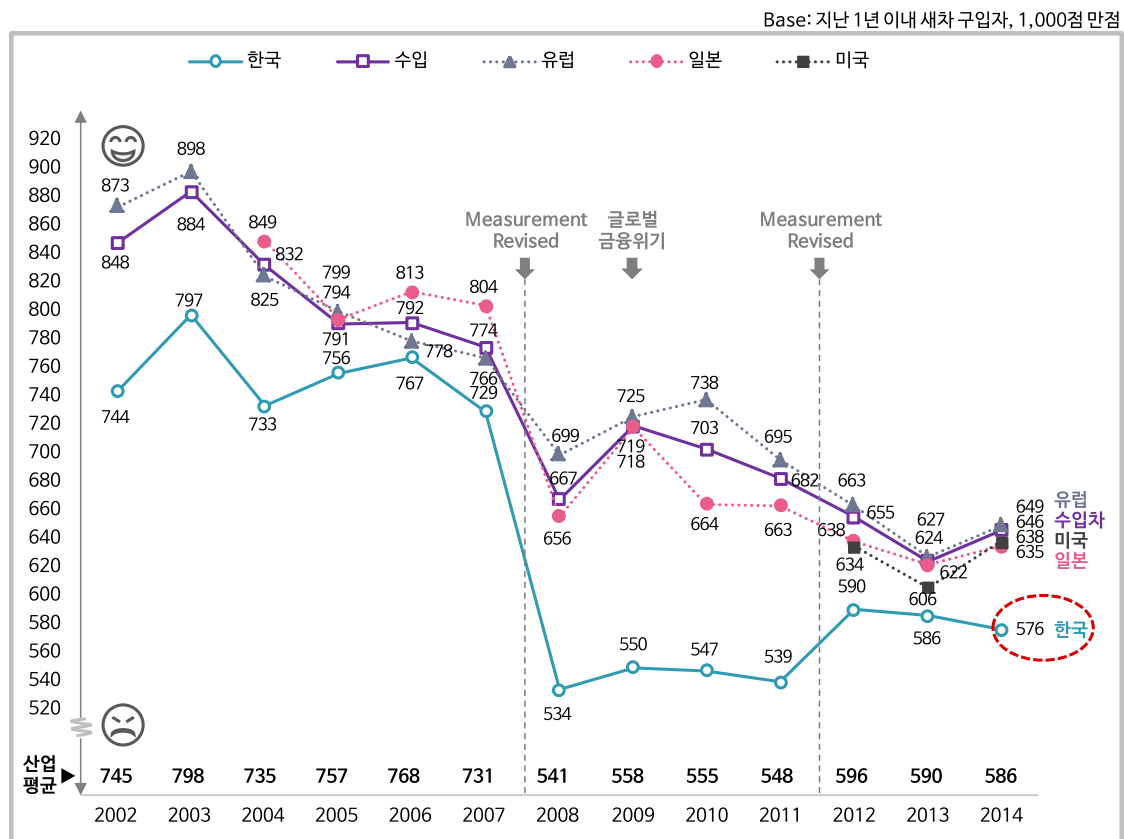
문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsightkr

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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

아직 차를 사게 만드는 힘은 있지만 구입한 소비자의 마음을 얻지는 못하고 있다. 판매 후 고객관계 관리에 문제가 있음을 알 수 있다.

2) 제품 만족도



* 상품을 사용하며 디자인, 성능, 기능 등에 대해 느낀 만족도를 1,000점 만점으로 평가(8개 부문, 56개 항목)

새차 구입 1년 이내인 소비자들이 내린 보유 자동차의 기능·성능·디자인에 대한 평가(1,000점 만점)가 제품만족도다. 제품만족도는 측정이 까다로워 수 차례 측정방법에 변화가 있었으나, 항상 국산차와 수입차간에 차이가 가장 큰 부문이었다. 즉 새 차의 기능·성능·디자인 등에 대한 만족도는 항상 수입차 구입자들이 월등히 더 높았다. 2014년 국산은 10점 하락, 수입차는 22점 상승하여 둘 간의 차이는 다시 70점 수준으로 벌어졌다. 국산 신차의 출시는 미진했던 반면 수입 브랜드와 모델이 한층 다양화 되어 선택의 폭이 넓어지면서 차이가 확대된 것으로 보인다.

For more Information

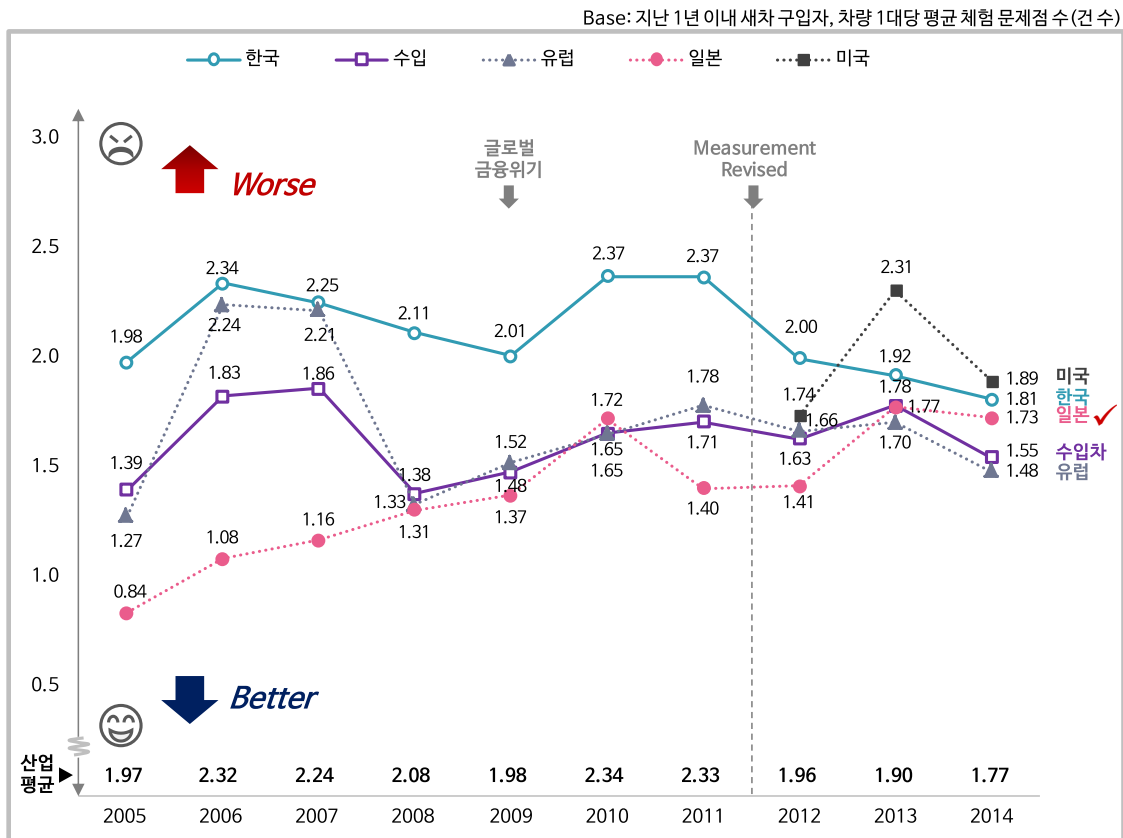
문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr

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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

원산지 별로 보면 국산차는 회사 만족도에서처럼 지난 13년간 수입차를 앞서 본 적이 없다. 유럽 일본 한국의 서열이 분명하다. 한국차는 항상 최하위였으며, 일본은 유럽과 한국 사이에 있었다. 유럽차는 제품측면에서, 일본차는 판매 후 고객관계 관리에서 국산차를 크게 앞서감을 알 수 있다.

3) 자동차 품질문제점 수 (대당 평균 건 수)



자동차 품질문제점 수는 자동차 구입 1년 이내(평균 6개월 사용)인 소비자들이 구입 이후 체험한 결함·하자·고장 등 '문제점'의 수로 숫자가 클수록 좋지 않은 것이다. 자동차의 품질문제점은 제품만족도처럼 직접적으로 구입의향을 자극해 신규소비자를 만들어 내는 요인이 아니라, 소비자에게 불편·불만·비용부담을 주어 떠나게 만드는 요인이다.

국산차의 품질문제점 수는 2011년까지는 대당 2건이 넘는 수준으로, 수입차에 비해 늘 0.5건 이상 더 많았다. 2012년이후 최근 3년간 많이 감소하여 2014년에는 국산차 1.81건 수입차 1.55건으로 차이를 좁혔다.

For more Information

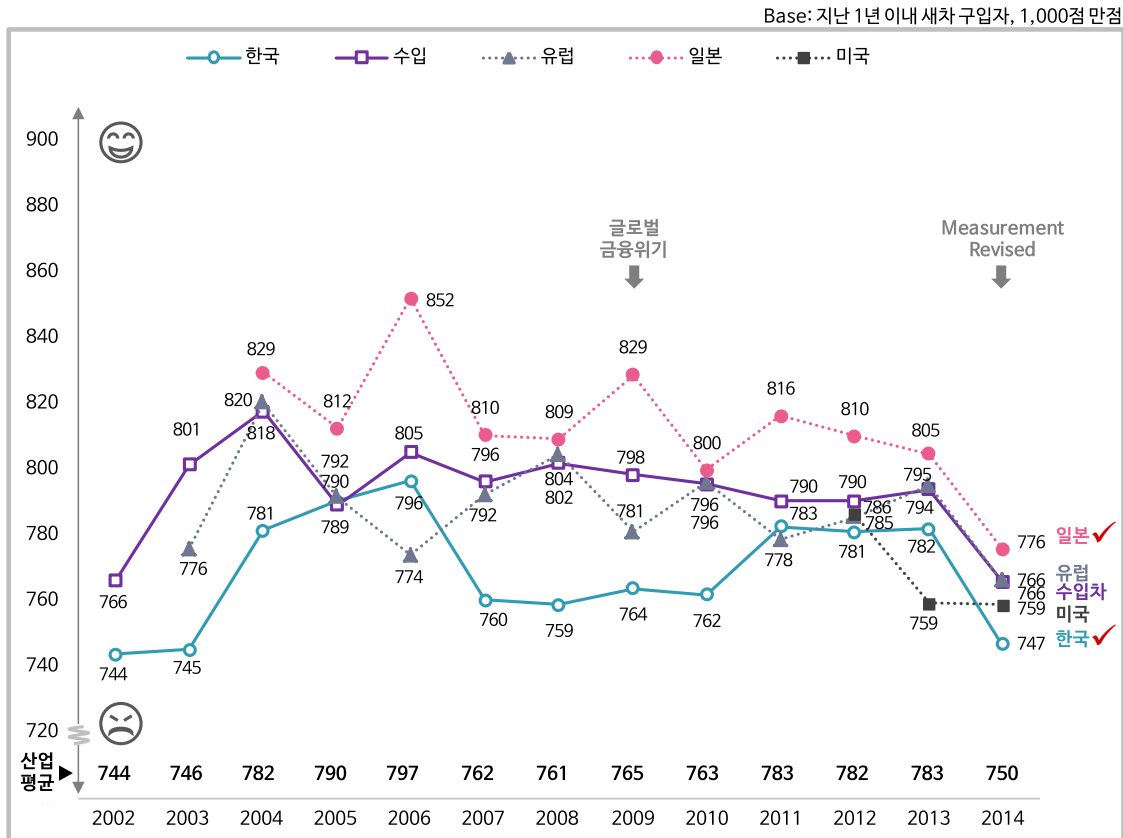
문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr

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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

일본차는 구입을 유발하는 제품만족도가 취약한 반면 유럽차는 제품만족도가 높으며 문제점 수도 적다. 국산은 이 두가지 모두에서 수입차에 뒤지고 있다. 유럽차의 승승장구에는 제품의 매력과 품질의 안정성 등 물성적 측면이 크게 작용하고 있다.

4) 판매 만족도(SS)



판매만족도(SS)는 새 차 구입 1년 이내인 소비자가 구입시 경험한 판매서비스, 구입 후 경험한 고객관리 등에 대한 평가를 1,000점 만점으로 산출한 것이다.

판매서비스는 지난 13년간 수입차의 우세가 지속되고 있다. 한때 국산차 대비 60점 이상의 큰 차이였으나 2014년에는 20점 이내(수입 766점, 국산 747점)로 좁혀졌다. 원산지별로는 수입차 내에서도 일본차가 유럽차를 앞서며 최상위수준을 10년째 유지하고 있다.

For more Information

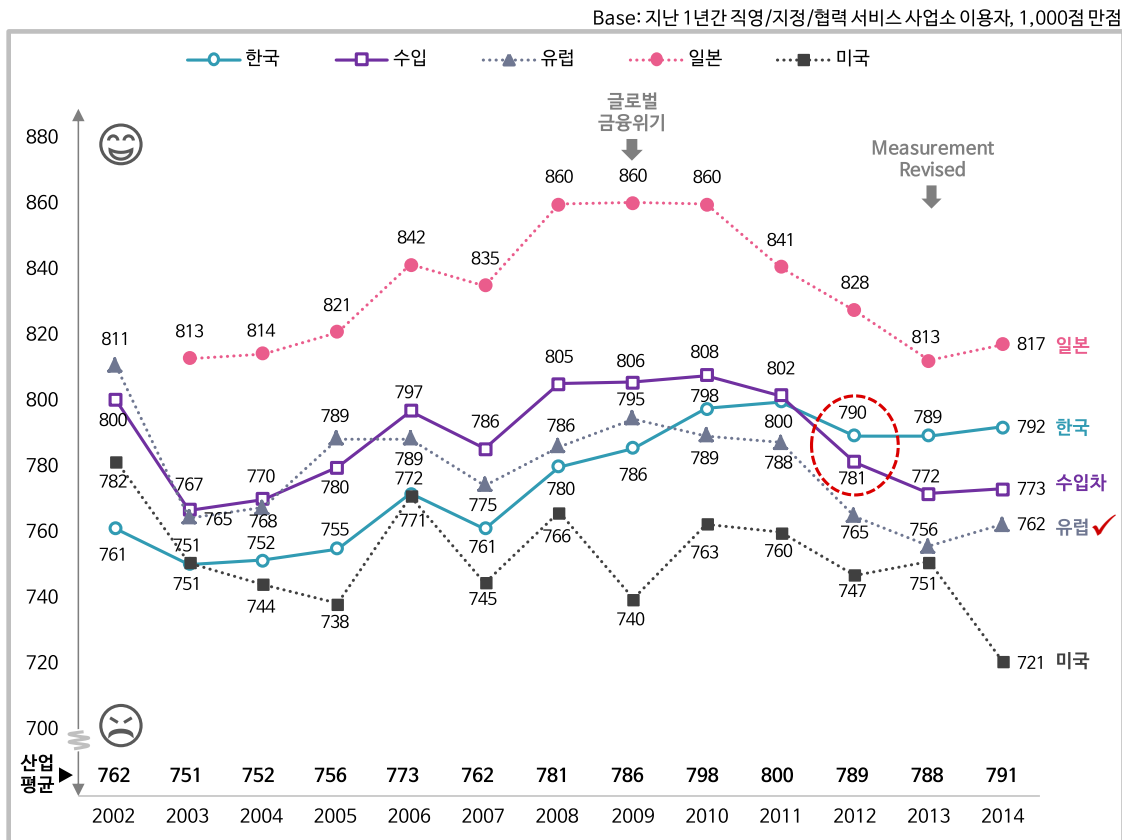
문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr

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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

판매서비스 만족도는 상당 부분이 판매 후 고객관계 관리의 영향을 받는데, 특별히 관리해야 할 이유가 있다. 판매 후 고객관리는 판매 만족도뿐 아니라 품질 문제점 평가, A/S평가에도 지대한 영향을 미친다. 일본차가 서비스 분야에서 높이 평가 받는 가장 큰 힘은 판매 후 고객관리에서 나오는 것이다.

5) A/S 만족도(CSI)



A/S만족도(CSI)는 지난 1년간 보유차 회사의 서비스사업소에서 A/S를 받은 소비자가 '예약, 절차, 결과, 비용' 등에 대해 내린 평가를 1,000점 만점으로 산출한 것이다. 지난 2008년 까지 수입차 A/S는 적지 않은 차이로 국산차를 앞서 왔으나, 그 이후 그 차이가 급속히 감소하기 시작했다. 이유는 국산차 A/S의 급향상, 수입차의 정체 때문이다. 2012년에는 처음으로 역전이 이루어졌고, 이는 여러 품질과 고객만족 측면 중 수입차가 국산차에 뒤진 첫번째 사례다.

역전의 폭이 점점 확대되어 2014년에는 국산이 수입차를 20여점(국산 792점, 수입 773점) 차이로 앞서는 결

For more Information

문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, 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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

과가 나왔다. 수입차 A/S 문제는 수입차 전체의 문제가 아닌 유럽 미국차의 문제다. 일본차는 2003년 이후 줄 곳 국산차가 근접하지 못할 최상위수준을 유지하고 있으며, 최근 다소 줄었지만 아직도 25점 우위다. 한국, 유럽 모두가 벤치마킹 할 대상이다.

수입차 A/S에 대한 부정적인 평가는 머지않아 유럽 미국차에 심각한 장애요인이 될 수 있다. 수입차 A/S는 수입차를 사려다 포기한 가장 큰 이유의 하나로 떠올랐다. 가격 다음인 2위 요인이다. 수입차 A/S는 이미 수입차의 유일하면서도 가장 큰 약점으로 드러났다. 적극적인 대응이 필요하다.

종합

수입차는 품질과 고객만족도 대부분에서 국산차를 크게 앞서고 있다. 제품측면에서는 유럽계가, 고객만족의 측면에서는 일본계가 우세하다. 즉 상품은 유럽계, 서비스는 일본계가 국산을 압도하고 있다.

현재 한국의 수입차 시장은 유럽계가 주도하고 있으며, 일본계는 부진을 면치 못하고 있다. 주목해야 할 것의 하나는 유럽계와 달리 일본계 자동차에는 약점이 없다는 점이다. 유럽차의 A/S에 대한 소비자 평가는 흑독하다. 유럽계가 주목해야 할 점이다.

For more Information

문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, 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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

■ 참고: 자동차 기획조사 개요

컨슈머인사이트는 2001년부터 2014년(14년간)까지 자동차 연례 기획조사(Syndicated Study)를 매년 계속해 오고 있습니다. 2001년 조사는 2002년 이후와 그 구성에 적지 않은 차이가 있어 비교에서 제외 하였습니다.

응답대상자	자동차 보유자 및 2년내 신차 구입의향자
표본프레임	컨슈머인사이트 패널 및 주요 포탈 회원 중 IBP 선정 (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출
자료수집방법	이메일 조사
표본 수	연 평균 100,000명
주요 정보	U&A (Usage and Attitude) 정보 및 CEQ (Consumer Experienced Quality)
조사 주기	매년 7월

[누적 표본구성 현황]

Total	1,585,273
2014	101,821
2013	101,701
2012	95,012
2011	97,356
2010	106,291
2009	91,129
2008	95,472
2007	105,149
2006	106,088
2005	139,825
2004	171,499
2003	118,195
2002	129,277
2001	126,458

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

For more Information

문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, 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

Copyright © 2015 Consumer Insight All Right Reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.