

[자동차기획조사 2001-'14 종합]

02. 수입차의 A/S 열세, 어느 정도 심각한가

- 수입차 A/S, 국산 대비 우위에서 2012년부터 열세로
- 국산차 - 수입차 모두 우 · 열반 존재
- 국산차 우반은 르노삼성 · 한국지엠 · 쌍용, 수입차는 일본계
- 국산 1위는 일본계 평균만 못하고, 유럽계 평균은 국산 최하위만 못해
- 최고 모범생은 쌍용

소비자평가전문 조사기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2001년부터 2014년까지 14년간 매년 실시해 온 '자동차 품질과 고객만족에 대한 소비자평가 조사(총 14차, 158만명 조사)를 종합한 결과, 수입차의 유일한 약점은 A/S라고 했다([참고: \[자동차기획조사 2001-'14 종합\] 01. 소비자는 왜 국산차 떠나 수입차로 가나](#)). 수입차 A/S의 문제점에 대한 지적은 오래 전부터 있었지만 실제 국산 보다 낮은 평가를 받은 것은 3년 전부터다. 그 문제도 수입차 모든 브랜드의 문제는 아니다. 일본계는 탁월하고, 유럽계는 심각하다. 어쩌면 더 큰 문제는 장기간 하위권을 헤어날 줄 모르는 현대 · 기아차다.

For more Information

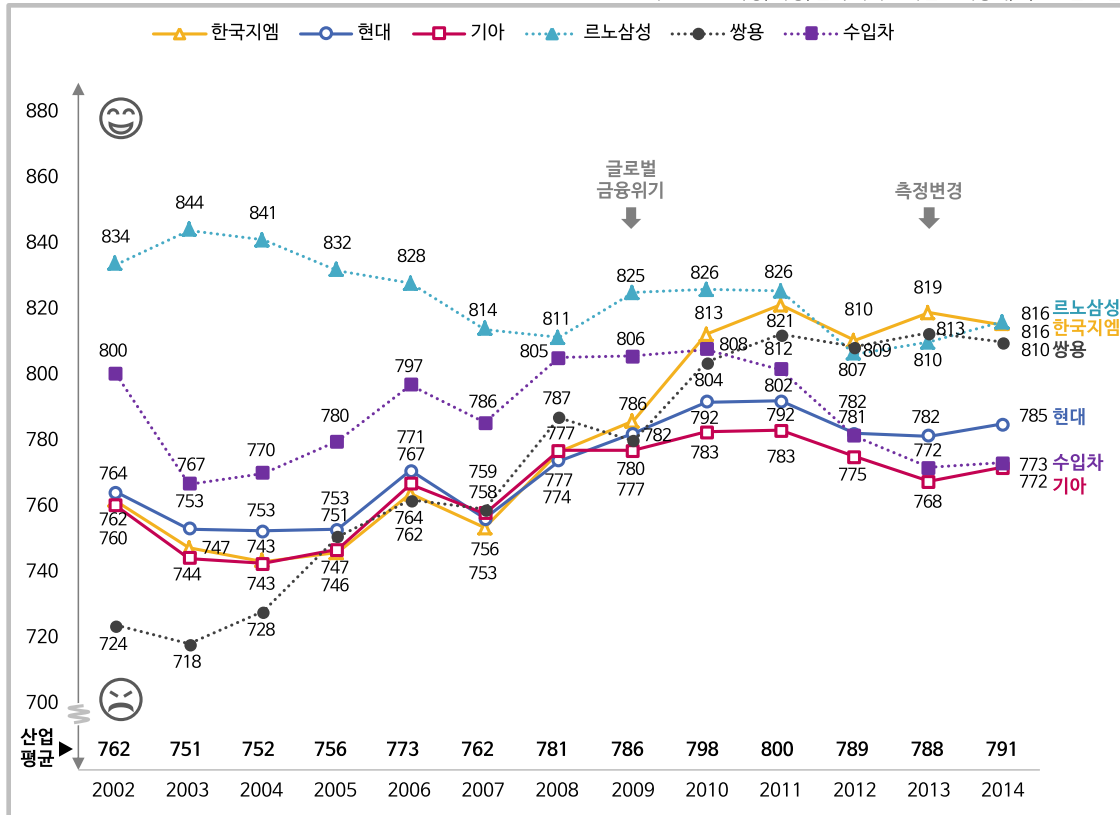
문의: 김영호 위원 Tel. 02) 6004-7646, Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@consumerinsight.kr

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) A/S 만족도(CSI)

Base: 지난 1년간 직영/지정/협력 서비스사업소 이용자, 1,000점 만점



A/S만족도(CSI)는 지난 1년간 보유차회사의 서비스사업소에서 A/S를 받은 소비자의 '예약, 절차, 결과, 비용' 등에 대한 평가를 1,000점 만점으로 산출한 것이다. 지난 13년간 국산차와 수입차가 보인 성과를 보면 초기에는 적지 않은 차이로 수입차가 국산차를 앞서 왔다. 2005년 이후 그 차이가 급속히 감소하기 시작해 2012년에는 처음으로 역전이 이루어졌고, 역전의 폭이 점점 확대되고 있다([참고: \[자동차기획조사 2001-'14 종합\] 01. 소비자 는 왜 국산차 떠나 수입차로 가나](#)).

이런 변화를 좀 더 잘 이해하기 위해서는 주요 평가대상들, 즉 각 브랜드들이 어떤 변화를 거쳐왔는지 살펴 볼 필요가 있다. 지난 13년간 국산 5개 브랜드와 수입차가 보인 추이를 보면, 2007년까지는 대체로 1강(르노삼성), 1중(수입), 4약의 경쟁구도가 유지 되어왔다고 할 수 있다. 르노삼성은 10년간 격이 다른 1위였으며, 수입차는 2009년 까지 안정적인 2위였다. 하위권에서는 쌍용이 보다 부진했으나 곧 같은 대열에 진입한다.

2008년부터 두드러진 것은 4약의 약진이다. 이들은 2009년까지 '05년에 비해 약 30점 이상의 동반 급상승을

For more Information

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

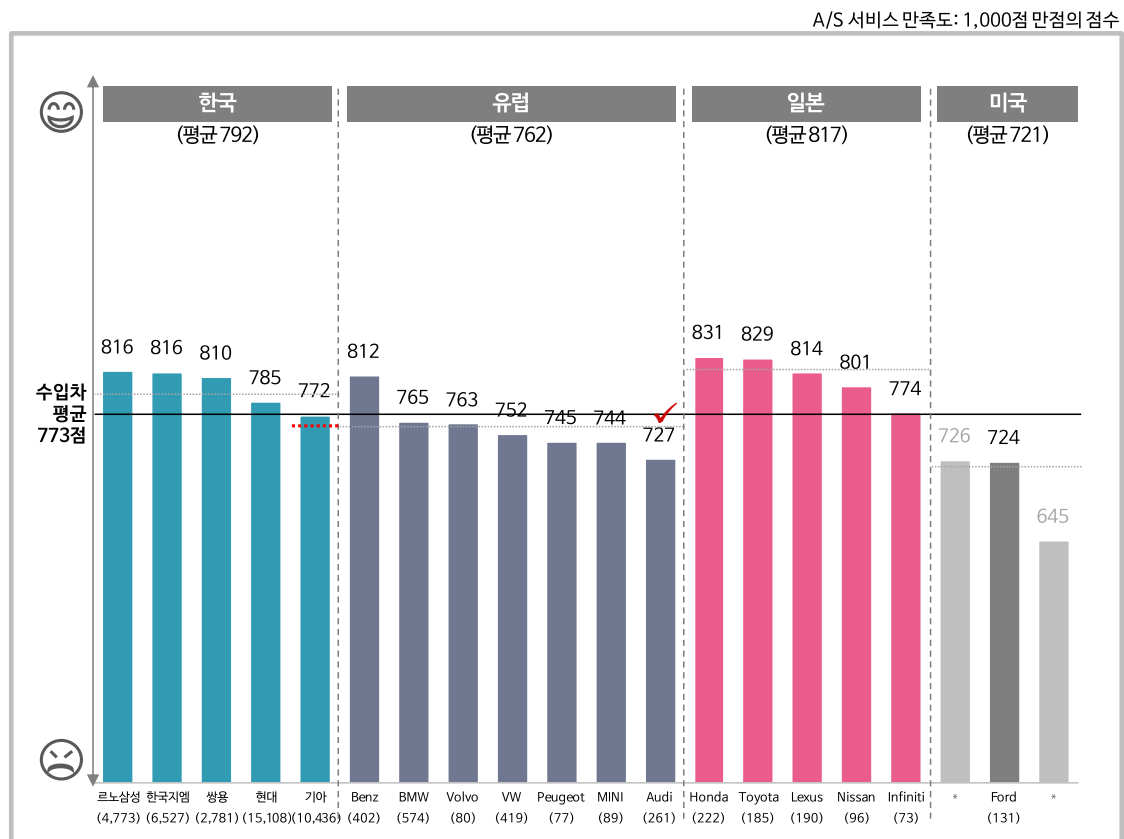
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

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

이끌어 왔으나, 2010년부터 분화되기 시작한다. 한국지엠과 쌍용은 상승세를 이어가 선두권에 진입하여 르노삼성을 위협하는 3강의 일원으로 변신한다. 13년간 계속된 쌍용의 약진은 놀라운 것으로 최우등생이라 할 수 있다. 1종이었던 수입차는 판매 증가에 따른 서비스수요를 못 맞춰 최하위권으로 추락하며, 기아 보다는 조금 앞선 현대와 함께 3약을 형성한다.

3강 3약의 구도가 새로 자리 잡는다.

2) 2014 브랜드별 A/S 만족도



보다 구체적으로 어떤 브랜드들이 어떤 성과를 거뒀는지 A/S경험자 4만3천여명이 답한 2014년 조사결과를 검토해보자.

위 그림은 A/S만족도 점수를 원산지별 브랜드별로 정리한 것으로 많은 메시지를 담고 있다. ■원산지별로 보면 평균 817점인 일본계가 단연 선두고, 그 뒤를 한국계(792점), 유럽계(762점), 미국계(721점)가 따르고 있다. 미국계는 사례수가 많지 않아 비교에 어려움이 있다. ■일본계의 평균(817점)은 국산을 큰 차이로 앞서고 있다.

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.

이들의 평균이 국산 공동 1위인 르노삼성과 한국지엠의 평균(816점) 보다 높다는 점을 보면 그 탁월함을 알 수 있다. ■반면 유럽계의 평균(762점)은 국산 평균은 물론 국산 최하위인 기아(772점) 보다도 10점 낮다. 벤츠를 제외한 모든 유럽 브랜드가 기아 보다 낮았다. ■전체 브랜드 중 1위는 혼다(831점), 2위는 토요타(829점), 3위는 동점을 받은 르노삼성과 한국지엠이 차지했다.

수입차의 A/S는 최근 크게 나빠졌고, 이에 대한 소비자 우려는 심각한 수준이다. 수입차를 구입하려다 마지막에 포기한 가장 큰 이유는 가격이었고, 그 다음이 A/S였다. 보다 구체적으로 보면 수입차 A/S가 심각하다면 그것은 유럽계의 문제이고, 이는 그간의 판매 추이 등을 고려할 때 충분히 예상되던 문제다. 수입차들은 이러한 문제에 대해 비교적 잘 파악하고, 그 해결을 위해 나름 고심하고 투자하는 모습을 보이고 있다.

정작 심각한 것은 시장을 과점하고 있는 현대·기아의 A/S다. 이들은 자신의 A/S가 어떤 수준인지 잘 모르고 있으며, 안다고 해도 현재로는 개선할 방법이 마땅치 않다. 수입차가 계속 3약으로 함께 갈지 알 수 없다.

■ 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	[누적 표본구성 현황]		[A/S 경험 표본구성 현황]	
표본프레임	컨슈머인사이트 패널 및 주요 포탈 회원 중 IBP 선정 (Invitation Based Panel)	Total	1,585,273	Total	671,063
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출	2014	101,821	2014	42,618
자료수집방법	이메일 조사	2013	101,701	2013	44,294
표본 수	연 평균 100,000명	2012	95,012	2012	28,994
주요 정보	U&A (Usage and Attitude) 정보 및 CEQ (Consumer Experienced Quality)	2011	97,356	2011	41,713
조사 주기	매년 7월	2010	106,291	2010	42,165
		2009	91,129	2009	34,393
		2008	95,472	2008	38,003
		2007	105,149	2007	58,189
		2006	106,088	2006	59,498
		2005	139,825	2005	62,859
		2004	171,499	2004	61,209
		2003	118,195	2003	35,747
		2002	129,277	2002	54,474
		2001	126,458	2001	66,907

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.