

자동차 초기품질 문제점 수, 크게 줄어

- 초기품질은 현대, 내구품질은 르노삼성 1위
- 수입차 평균, 국산차 1위보다 문제점 적어

올해 소비자가 체험한 자동차의 고장과 문제점 수가 전년에 비해 줄어 들며 제품 품질이 향상된 것으로 나타났다. 새차 구입 6개월 이내인 소비자가 경험한 초기품질 문제점 수는 2002년 첫 조사 이래 가장 적은 수치를 보였다. 새차 구입 후 3년간 경험한 내구품질 문제점 수 역시 전년 대비 소폭 줄어 감소세를 이어갔다. 초기품질에서 현대차가, 내구품질에서는 르노삼성이 1위를 차지했다. 현대차는 '2년만의 초기품질 1위 복귀', 르노삼성은 '2년 연속 내구품질 1위'를 차지했다. 수입차는 초기품질에서는 5년 연속, 내구품질에서는 4년 연속으로 국내 1위 제조사보다 나은 성적표를 받았다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트의 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 기획조사 결과 중 2008년부터 2012년까지 5년간의 '소비자 체험 품질' 변화를 분석했다. 그 결과 올해 자동차 품질이 초기품질과 내구품질 영역 모두에서 향상된 것으로 나타났다.

[표1] 연도별 자동차 초기품질 문제점 수 (단위: 건, 1대당 경험 문제점 수)

	2012*	2011	2010	2009	2008
산업평균	1.59	1.98	1.90	1.67	1.80
현대	1.41	1.73	1.68	1.33	1.61
기아	1.69	2.27	2.06	2.01	2.17
한국지엠	1.78	2.34	2.24	2.48	1.98
르노삼성	1.74	1.43	1.68	1.13	1.59
쌍용	2.36	2.90	2.32	2.98	2.08
수입차	1.39	1.40	1.63	1.06	1.16

* 최근 6개월 이내 신차 구매자 4,581명

○: BIC(Best in Class), □: WIC(Worst in Class)

초기품질 문제점 수의 산업평균은 2009년 1.67건 이래 2010, 2011년 연속으로 증가했지만 올해는 작년 대비 0.38건 감소한 1.59건이었다. 2002년 자동차 기획조사가 시작된 이래 가장 좋은 성적을 기록했다. 현대차가 1.41건으로 2위 기아차(1.69건), 3위 르노삼성(1.74건), 4위 한

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

국지엠(1.78건)을 적지 않은 차이로 앞섰다. 쌍용은 2.36건으로 최하위에 머물렀다. 전년도와 비교하면 0.39건의 큰 개선(20%)이 있었는데, 기아(0.58건), 한국지엠(0.56건), 쌍용(0.54건) 등이 0.5건 이상으로 특히 두드러졌다. 르노삼성도 유일하게 문제점 수가 늘어난 사례다. 수입차는 1.39건으로 5년 연속 국산차 1위를 앞서고 있으나 그 차이는 점점 줄어드는 양상을 보이고 있다.

[표2] 연도별 자동차 내구품질 문제점 수 (단위: 건, 1대당 경험 문제점 수)

	2012*	2011	2010	2009	2008
산업평균	4.31	4.40	4.29	4.39	4.57
현대	4.12	4.19	3.96	4.04	4.29
기아	4.55	4.63	4.44	4.44	4.58
한국지엠	5.21	5.24	5.20	5.58	5.22
르노삼성	3.74	3.81	4.15	4.17	4.21
쌍용	5.12	5.55	4.72	4.80	5.73
수입차	3.41	3.43	3.03	3.85	4.57

* 신차 구매 후 평균 3년 이용자(2009년 구입자) 7,125명

○: BIC(Best in Class), □: WIC(Worst in Class)

내구품질 문제점 수의 산업평균 역시 4.31건으로 전년에 비해 줄어든 것으로 나타났다. 내구품질 문제점 수는 2007년 이후 지속적인 감소추세를 보였다가 2011년에 4.40건으로 증가했었으나, 금년에 다시 2010년 수준으로 회복되었다. 르노삼성은 3.74건으로 2년 연속 1위를 지켰고, 현대는 4.12건으로 전년에 이어 2위에 머물렀다. 다음으로는 기아(4.55건), 쌍용(5.12건), 한국지엠(5.21건) 순이었다. 수입차의 문제점 수는 3.41건으로 올해까지 4년 연속으로 국산차 1위 보다 더 적었다.

올해 초기품질과 내구품질, 특히 초기품질에서 문제점 수가 많이 줄었다. 하지만 이는 신차 출시가 예년에 비해 많지 않았기 때문으로 보인다. 신차 출시와 초기품질 문제점 수 증가와 관련이 높다는 것은 마케팅인사이드의 ‘자동차리포트’에서 수 차례 밝힌 적이 있다(“[자동차리포트12-40 국산차 품질, 이대로는 수입차 못 따라간다](#)”, “[자동차리포트10-14 새로 나온 차 살까? 지켜볼까?](#)”). 신차 출시에 따라 초기품질 문제점 수가 많아지거나 적어진다는 것은 신차 출시 전 품질 관리가 부실하다는 이야기이다.

제조사들은 신차 출시 전에 예약을 받는다. 많은 소비자들이 가격, 디자인, 스펙 등에 대해 제대로 알지 못하는 상황에서 구입예약을 하고, 제조사는 예약대수를 틈틈이 자랑한다. 이

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

런 충성스런 얼리어답터들이 받는 차는 단종된 차보다 문제점 수가 60% ~ 110% 더 많은 것이 지금까지의 조사결과다. 적지 않은 얼리어답터들이 자신을 '마루타', '베타테스터', '몰모트'라 표현하며 분통을 터뜨리는 데는 다 그만한 이유가 있다. '신차는 1년쯤 지켜보고 난 후에 사는 것이 좋다'는 생각이 보편화된다면 자동차회사와 소비자 모두 활력을 잃게 될 것이다. 검증된 차를 들여다 파는 수입차만 신날 것이다.

쥘마케팅인사이드는 지난 2001년부터 2012년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔다. 조사 결과는 매년 9월 중순부터 발표되고, 11월에 5년간의 변화추세 분석을 포함한 '[한국 자동차 품질 백서](#)'로 발간하고 있다. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있다.

언론 발표 내용과 '한국 자동차 품질 백서' 내용은 쥘마케팅인사이드가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의 자동차섹션 중 '[오토칼럼](#)'에도 상시 게재되고 있다. 특히 'AutoInsight'에서는 소비자들의 제품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델 별로 비교하는 'One Page Report'를 볼 수 있다.

[조사개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이드(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2012년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 95,012명

위 조사 결과는 쥘마케팅인사이드가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2012년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 쥘마케팅인사이드에 있으며, 사전 서면허가 없이 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr에서 보실 수 있습니다.

문의: 이견호 상무 T:02-6004-7622 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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