

Automotive Consumer Trends 2007

SCC Analysis 5-2. Quality: Quality Stress (품질 스트레스)

- **2007년 품질 스트레스 큰 폭으로 감소**
 - 전년대비 38 SPH 감소 (117 SPH)
- **르노삼성, 품질 스트레스 가장 적어 (97 SPH)**
 - 2위 현대, 르노삼성 추격 박차 (03년 47 SPH차이 → 07년 10 SPH차이)
 - 쌍용(168 SPH), 전년 대비 품질 스트레스 가장 현저히 감소 (-81 SPH)
 - 수입차(113 SPH)는 전체 산업평균과 유사한 수준

※ 품질스트레스(Quality Stress) : 소비자가 지각하는 제품/서비스 상의 문제점에서 파생되는 신체적, 심리적 긴장과 갈등을 말하며, '불편', '불안', '손실', '분노'의 4개 차원, 18개 문항으로 구성됨.

Quality Stress is defined as physical and psychological tensions or conflicts derived from problems with product consumer perceives. It is classified into four dimensions including 'annoyance,' 'anxiety,' 'loss,' 'anger' and 18 questionnaires.

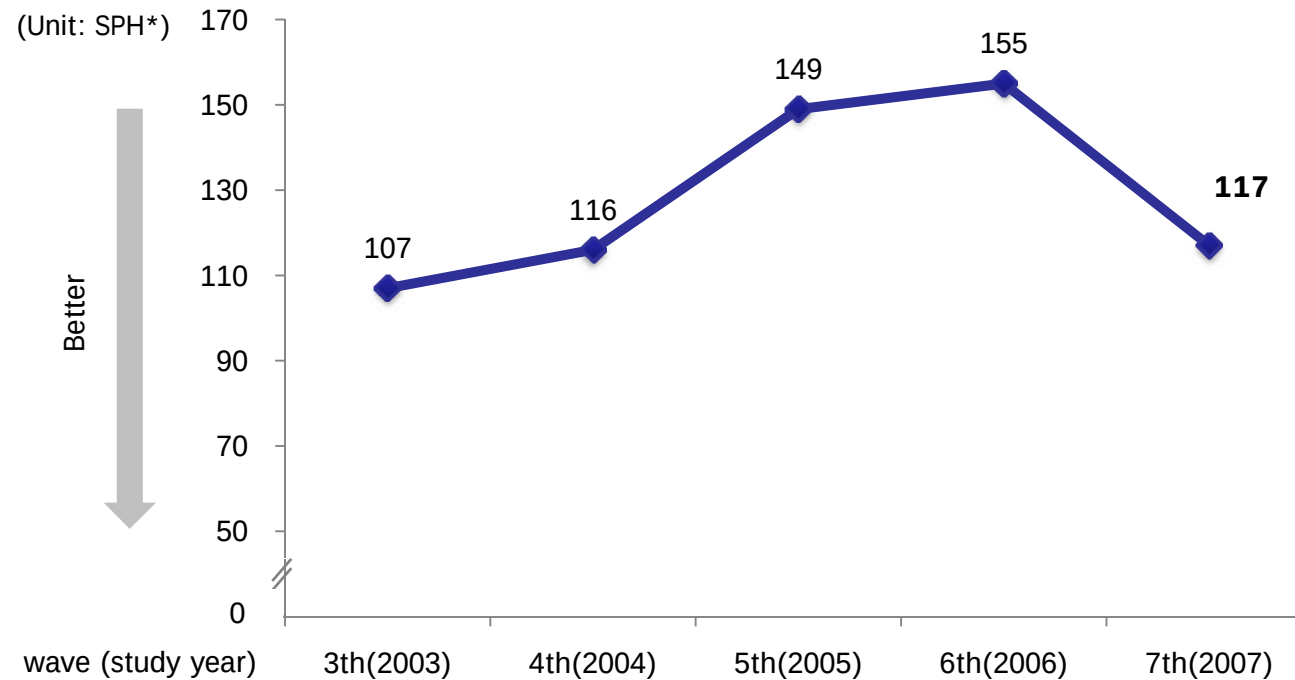
1. 본 Automotive Consumer Trends는 (주)마케팅인사이트의 제 7차(2007년)자동차 기획 조사(표본집단: 105,149명) 결과로 부터 나온 것입니다. 마케팅인사이트는 2001년부터 년 1회 자동차 소비자에 대한 대규모 조사를 실시해왔으며, 이 조사는 2007년 7월 E-mail Survey방식으로 수행되었습니다.
2. Automotive Consumer Trends는 2007년 9월 17일부터 매주 2회(월/수) 발행될 예정이며, 자세한 일정은 뒷부분에 첨부된 일정을 확인해주시기 바랍니다. ACT의 첫번째 부분인 SCC분석(Six Core Competence Analysis)은 각사의 경쟁력을 여섯 개의 주요 역량 요인별로 평가한 결과로써, SCC분석에 따라 우량 기업은 최소 1~2개 부분에서 탁월해야 하며, 어떤 부분에서도 약점이 발견되지 않아야 합니다.

■ 품질 스트레스 (Quality Stress)

[Figure 1. 품질 스트레스 (Quality Stress)]

Q. 지금까지 보유하신 차의 고장 및 서비스 상의 문제점 때문에 스트레스를 받으신 적이 있습니까?

Have you felt stressed while using the vehicle due to defects and problems with products or services?



* SPH: Stress Per Hundred Vehicles (100대당 경험한 스트레스 항목의 수)

■ 품질 스트레스 (Quality Stress)

[Table 1. 품질 스트레스 (Quality Stress)]

Q. 지금까지 보유하신 차의 고장 및 서비스 상의 문제점 때문에 스트레스를 받으신 적이 있습니까?

Have you felt stressed while using the vehicle due to defects and problems with products or services?

(Unit: SPH*)

	3 rd (2003)	4 th (2004)	5 th (2005)	6 th (2006)	7 th (2007)
Total	107	116	149	155	117
RSM	43	57	83	125	97
HMC	90	102	130	138	107
Kia	130	134	174	159	110
GMDAT	145	136	169	188	164
SYM	135	182	214	249	168
Imports	107	116	172	148	113

* SPH: Stress Per Hundred Vehicles (100대당 경험한 스트레스 항목의 수)