

Automotive Consumer Trends 2007

SCC Analysis 6-2 Customer Handling: Service Center (서비스 센터)

- 서비스 센터 이용 경험: 일반 카센터, 직영 서비스 센터, 협력 정비업체 순
 - 수입차(61.5%), 쌍용(52.6%), 르노삼성(42.7%) 직영 서비스 센터 이용 높고
 - 현대(48.1%), 기아(46.3%), GM대우(46.1%) 일반 카센터 이용 높아
- 2007년 서비스 센터(직영, 지정, 협력 정비소) 만족률, 큰 폭으로 감소**
 - 전년 대비 4.8%p 하락 (61.7%)
- 르노삼성(77.4%), 서비스 센터(직영, 지정, 협력 정비소) 만족률 가장 높아**
 - 르노 삼성 제외한 국내 제조사간 만족률 큰 차이 없어 (2위~5위 차이 3.8%p)
 - 쌍용(62.1%), 2004년 대비 가장 큰 폭으로 상승 (6.2%p)
 - 현대(58.3%), 2004년 2위에서 2007년 최하위로 하락

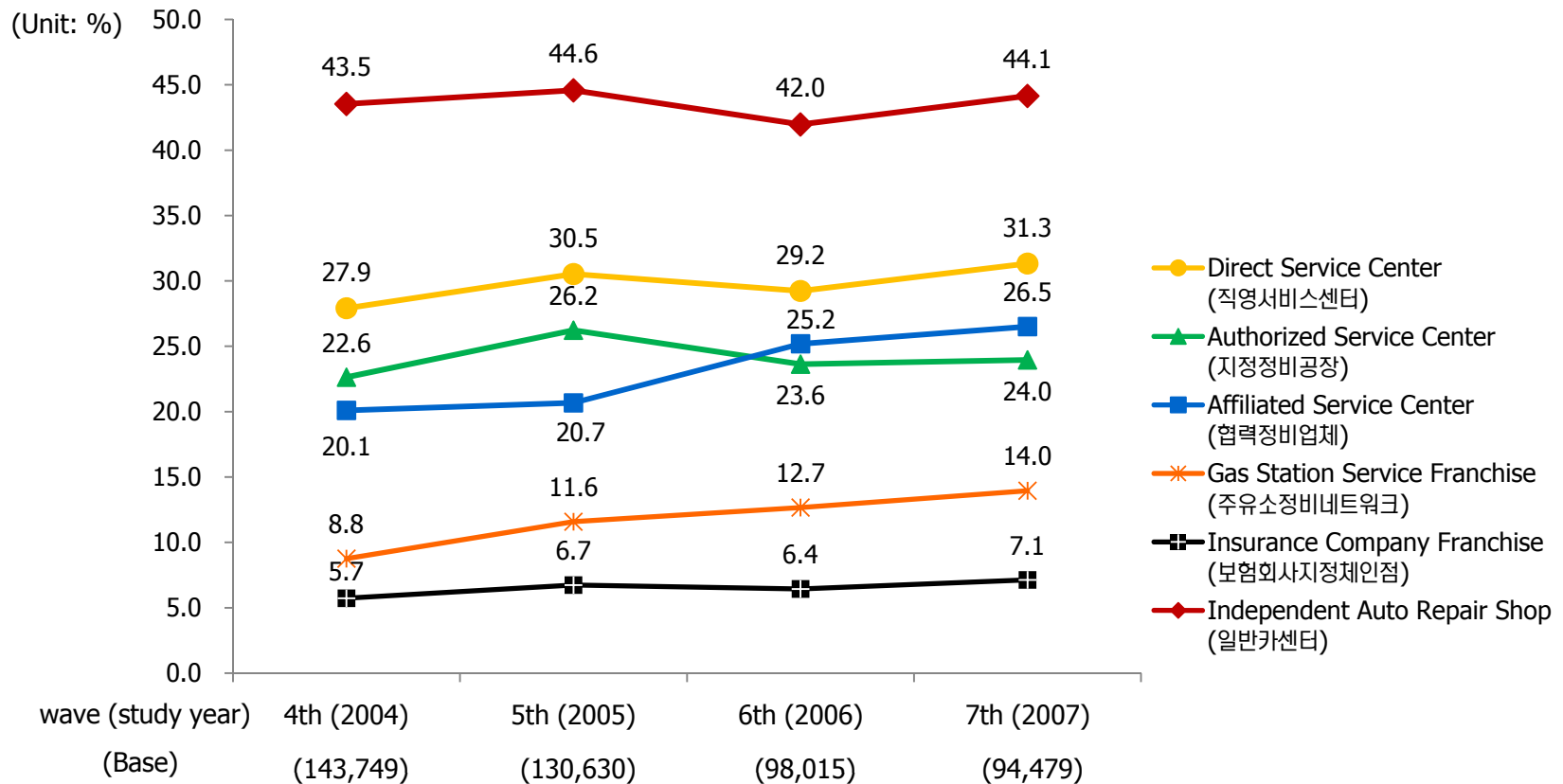
- 본 Automotive Consumer Trends는 ㈜마케팅인사이트의 제 7차(2007년)자동차 기획 조사(표본집단: 105,149명) 결과로부터 나온 것입니다. 마케팅인사이트는 2001년부터 년 1회 자동차 소비자에 대한 대규모 조사를 실시해왔으며, 이 조사는 2007년 7월 E-mail Survey방식으로 수행되었습니다.
- Automotive Consumer Trends는 2007년 9월 17일부터 매주 2회(월/수) 발행될 예정이며, 자세한 일정은 뒷부분에 첨부된 일정을 확인해주시기 바랍니다. ACT의 첫번째 부분인 SCC분석(Six 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.

■ 서비스 센터 이용 경험률 Visit Rate of Each Service Center

[Figure 1. 서비스 센터 이용 경험률 Visit Rate of Each Service Center]

Q. 점검/고장/사고처리 등의 이유로 차량 정비를 받아 본 경험이 있는 곳은 어느 곳입니까? (중복응답)

Where did you have your vehicle serviced for a check-up, defect, or accident repair? (Plural Answers)



■ 서비스 센터 이용 경험률 Visit Rate of Each Service Center

[Table 1. 서비스 센터 이용 경험률 Visit Rate of Each Service Center]

Q. 점검/고장/사고처리 등의 이유로 차량 정비를 받아 본 경험이 있는 곳은 어느 곳입니까? (중복응답)

Where did you have your vehicle serviced for a check-up, defect, or accident repair? (Plural Answers)

(Unit: %)

	(Base)	Direct Service Center 직영서비스센터	Authorized Service Center 지정정비공장	Affiliated Service Center 협력정비업체	Gas Station Service Franchise 주유소 정비네트워크	Insurance Company Franchise 보험회사 지정체인점	Independent Auto Repair Shop 일반 카센터	No Service Experience 정비경험 없음
Total	(94,479)	31.3	24.0	26.5	14.0	7.1	44.1	10.0
HMC	(43,602)	24.6	22.0	28.8	14.9	7.6	48.1	10.1
Kia	(22,568)	26.8	26.6	27.9	14.8	7.3	46.3	10.3
GMDAT	(14,494)	41.9	22.7	21.5	14.7	7.9	46.1	8.2
RSM	(6,454)	42.7	30.5	23.3	10.1	4.8	20.7	13.9
SYM	(5,859)	52.6	25.8	25.1	8.5	4.9	34.6	7.0
Imports	(1,502)	61.5	16.8	6.2	3.5	2.7	16.1	15.4

7th Syndicated Research (2007)

■ 서비스 센터 이용 만족률 (직영, 지정, 협력 정비소)

Overall Satisfaction with Service Center (Direct/Authorized/Affiliated Service Centers)

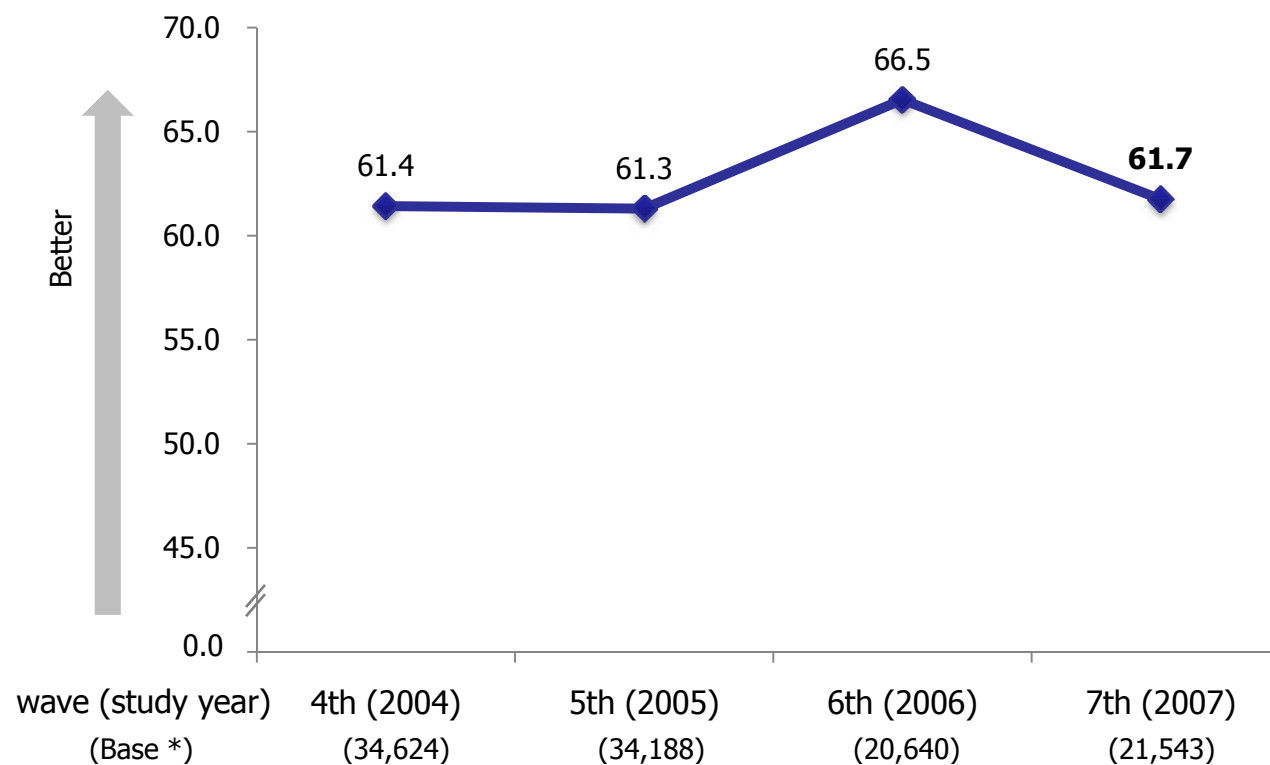
[Figure 2. 서비스 센터 이용 만족률 (직영, 지정, 협력 정비소)

Overall Satisfaction with Service Center (Direct/Authorized/Affiliated Service Centers)]

Q. 서비스 센터를 방문하면서 경험하거나 느낀 점들을 고려할 때, 그 센터에 10점 만점 중 몇 점을 주시겠습니까? (10점 만점 중 8,9,10점 비율)

Considering what you have experienced while visiting the service center, how do you rate it using a scale from 1 to 10? (8~10 from 10-point scale)

(Unit: Top3 Box %, Satisfied)



(* Customers who have visited Direct/Authorized/Affiliated Service centers)

■ 서비스 센터 이용 만족률 (직영, 지정, 협력 정비소)

Overall Satisfaction with Service Center (Direct/Authorized/Affiliated Service Centers)

[Table 2. 서비스 센터 이용 만족률 (직영, 지정, 협력 정비소)

Overall Satisfaction with Service Center (Direct/Authorized/Affiliated Service Centers)]

Q. 서비스 센터를 방문하면서 경험하거나 느낀 점들을 고려할 때, 그 센터에 10점 만점 중 몇 점을 주시겠습니까? (10점 만점 중 8,9,10점 비율)

Considering what you have experienced while visiting the service center, how do you rate it using a scale from 1 to 10?
(8~10 from 10-point scale)

(Unit: Top3 Box %, Satisfied)

	4th (2004)	5th (2005)	6th (2006)	7th (2007)
Total	61.4	61.3	66.5	61.7
RSM	83.7	81.5	82.1	77.4
SYM	55.9	59.9	62.7	62.1
GMDAT	58.5	59.2	63.6	60.5
Kia	58.6	57.7	64.5	58.7
HMC	61.4	60.0	65.7	58.3
Imports	66.3	68.8	73.3	72.1
(Base *)	(34,624)	(34,188)	(20,640)	(21,543)

(* Customers who have visited Direct/Authorized/Affiliated Service centers)