

Automotive Consumer Trends 2002-2006

1. 자동차 구입의 신규/대체/추가

2. 영업만족도 추이 (2006. 9. 12)

3. 초기품질 문제점 추이 (2006. 9. 15)

4. 상품성 점수 추이 (2006. 9. 22)

5. 품질 스트레스 추이 (2006. 9. 29)

6. A/S 만족도 추이 (2006. 10. 6)

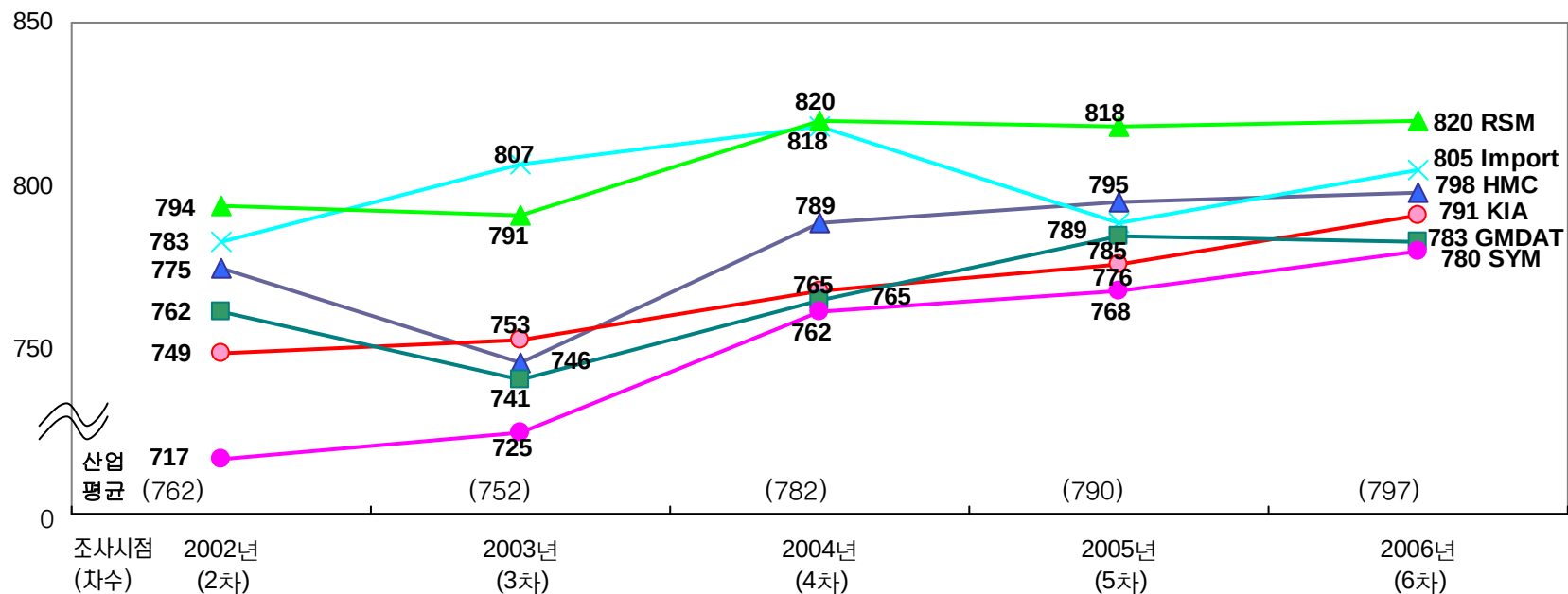
7. 내구성 문제점 추이 (2006. 10. 13)

8. 종합체감만족도 추이 (2006. 10. 20)

본 Automotive Consumer Trends는 ㈜마케팅인사이트가 매년 7월 실시하는 대규모 자동차 기획 조사(표본집단 10만명 이상) 결과로부터 나온 것입니다. 지난 5년(2002년~2006년)간의 시간 흐름에 따라 소비자의 트렌드를 짚어보고 예측할 수 있는 자료가 될 것입니다.

■ 2002-2006 영업만족도 추이

▲ 회사별 SSI 변화 추이



- RSM은 820점에서 1위 유지
- KIA는 급속한 향상, HMC와 SYM은 꾸준한 향상 GMDAT는 2005년 현저한 향상에서 2006년 하락으로 반전
- 2004년 이후 SSI의 산업평균은 매년 7~8점씩 향상됨
- 2004년 이후 BIC인 회사와 WIC인 회사간의 차이는 평균 10점씩 줄어드는 상향 평준화 경향이 있음

※ SSI(Sales Satisfation Index) = 각 차원 만족도에 가중치를 반영해 1000점 만점으로 환산한 수치
 BIC = Best In Class(동급 최우수), WIC = Worst In Class(동급 최하위)

▲ 2002-2006 전체 SSI 변화 추이

	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
SSI(1,000점)	763	752	782	790	797
영업소 만족도(100점)	74.7	74.7	75.9	77.3	77.7
영업사원 만족도(100점)	77.2	75.4	79.0	79.2	80.4
인도과정 만족도(100점)	*NA	NA	79.5	80.8	80.7
(사례수)	(9,588)	(7,149)	(7,849)	(11,702)	(11,008)

* NA : Not Asked

▲ 2002-2006 제조사별 SSI 변화 추이

• HMC

(점수)

	전체	HMC				
		2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
SSI(1,000 점)	777.2	756	753	789	790	798
영업소 만족도(100 점)	75.9	74.7	74.2	76.1	77.2	77.4
영업사원 만족도(100 점)	78.7	78.6	75.9	80.1	79.9	79.1
인도과정 만족도(100 점)	80.9	*NA	NA	80.1	81.5	81.1
(사례수)	-	(4,015)	(2,563)	(3,443)	(5,113)	(4,742)

* NA : Not Asked

• KIA

(점수)

	전체	KIA				
		2002 년	2003 년	2004 년	2005 년	2006 년
SSI(1,000 점)	766.8	749	753	765	776	791
영업소 만족도(100 점)	74.5	73.1	73.8	74.0	75.3	76.3
영업사원 만족도(100 점)	77.4	76.0	75.0	77.9	78.0	80.5
인도과정 만족도(100 점)	79.2	* NA	NA	78.2	79.5	80.1
(사례수)	-	(2,249)	(1,657)	(1,788)	(2,749)	(2,637)

* NA : Not Asked

• GMDAT

(점수)

	전체	GMDAT				
		2002 년	2003 년	2004 년	2005 년	2006 년
SSI(1,000 점)	767.2	762	741	765	785	783
영업소 만족도(100 점)	75.2	74.5	73.6	74.5	77.0	76.6
영업사원 만족도(100 점)	77.2	76.7	74.4	77.3	78.8	79.2
인도과정 만족도(100 점)	78.8	*NA	NA	77.7	79.8	78.9
(사례수)	-	(1,154)	(1,204)	(1,187)	(1,167)	(1,228)

* NA : Not Asked

• RSM

(점수)

	전체	RSM				
		2002 년	2003 년	2004 년	2005 년	2006 년
SSI(1,000 점)	808.6	794	791	820	818	820
영업소 만족도(100 점)	81.2	80.9	80.1	81.4	82.3	81.5
영업사원 만족도(100 점)	80.1	78.6	78.6	81.2	80.5	81.6
인도과정 만족도(100 점)	83.2	*NA	NA	83.6	83.0	83.1
(사례수)	-	(1,075)	(833)	(697)	(1,290)	(1,422)

* NA : Not Asked

• SYM

(점수)

	전체	SYM				
		2002 년	2003 년	2004 년	2005 년	2006 년
SSI(1,000 점)	750.4	717	725	762	768	780
영업소 만족도(100 점)	74.6	72.1	73.2	75.6	75.2	77.0
영업사원 만족도(100 점)	75.3	72.3	72.1	76.6	77	78.5
인도과정 만족도(100 점)	77.7	*NA	NA	76.2	78.4	78.5
(사례수)	-	(970)	(776)	(575)	(610)	(661)

* NA : Not Asked

• Import

(점수)

	전체	Import				
		2002 년	2003 년	2004 년	2005 년	2006 년
SSI(1,000 점)	800.4	783	807	818	789	805
영업소 만족도(100 점)	81.34	82.1	81.0	81.4	80.4	81.8
영업사원 만족도(100 점)	78.3	75.4	80.5	80	76.5	79.1
인도과정 만족도(100 점)	82.1	*NA	NA	84.5	80.7	81.1
(사례수)	-	(124)	(85)	(130)	(275)	(318)

* NA : Not Asked