

Press Release



Date of Issue: June. 21, 2011

수입차 시장, 어떻게 다른가?

지난해 수입차 판매대수가 9만대를 넘어섰고, 금년엔 10만대를 넘어 시장점유율 8%를 돌파할 것으로 예상되고 있다. 국내 수입차 시장이 이처럼 가파르게 성장하고 있지만 수입차와 수입차 소비자가 국산차 및 국산차 소비자와 어떻게 다른지는 잘 알려져 있지 않다. 자동차 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)는 '제10차 자동차 기획조사'의 10만 응답자 중 수입차 사용자 2,691명이 국산차 사용자와 어떻게 다른가를 분석해 그 결과를 공유하고자 한다.

1. 수입차 소비자들 어떻게 다른가 - 6/14 발표
2. 수입차 선택과정과 조건은 - 6/16 발표
3. 수입차 시장, 얼마나 커질까 - 6/21 발표
4. 중고 수입차 시장 - 6/23 예정

3. 수입차 시장 얼마나 커질까

- 수입차사용자의 고객만족도 높아
- 수입차사용자는 다시 수입차 선택
- 수입차 시장점유율 최소 12%로 예측

수입차 제조 및 판매 '회사'에 대한 만족은 국산차 '회사'에 비해 월등히 높았다. 또한 국산차 소유자의 수입차 구입의향률은 실제 시장점유율 보다 높았다. 이 결과는 수입차의 시장 점유율이 계속 커질 것임을 뜻한다.

응답자들에게 보유자동차 "회사"의 '영업/마케팅/광고 등 영업 전반', 'A/S 품질보증 등 서비스 전반', '문제점/고장/결함 등 품질 전반'에 대해 어느 정도 만족하는지를 10점 만점으로 답하게 했다. 그 다음 위 세가지를 '모두 종합'할 때 어느 정도 만족하는지를 물었다. 이 네 질문에 대해 8점 이상으로 답한 사람들의 비율을 구해 각각 '영업 전반 만족률' '서비스 전반 만족률' '품질 전반 만족률' 그리고 '회사 전반 종합만족률'로 삼았다.

For more Information

문의: 김진권 대표 Tel) 02) 6004-7621 Mobile. 010-9155-8759 Fax 02) 543-5984 e-mail: jackkim@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

Press Release

그 결과 '영업 전반'에 대한 만족률은 수입차 회사 46% 국산차 회사 32%로 수입차가 14%p 앞섰으며, '서비스 전반'에서는 50% 대 35%로 15%p, '품질 전반'에서는 65% 대 43%로 수입차가 무려 22%p를 앞섰다. 이를 모두 종합한 '종합 만족률'에서는 57%와 37%로 수입차 회사가 20%p 앞서는 결과를 보였다[표1].

[표1] 고객 만족률[†]

문항	응답	수입차 [‡]	국산차 [‡]
종합고객 만족률	회사 전반에 대한 만족률	57%	37%
부문별 만족률	영업/마케팅/광고 등 회사의 '영업전반'	46	32
	A/S, 보증 등 회사의 '고객서비스 전반'	50	35
	문제점, 고장, 결함 등 회사의 '품질 전반'	65	43
다시 '그 회사 차'를 살 생각이...	'있다'	64	53
주변에서 '그 회사 차'를 산다면	'추천하겠다'	65	50

* 사례수 : 수입차 2,691명, 국산차 98,468명

[†] 10점 만점 중 8, 9, 10점의 비율

4개 소비자 만족지표에서 수입차 회사는 국산차 회사를 14%p ~ 22%p의 큰 차이로 앞섰다. 고객만족이라는 측면에서 국산차 회사는 수입차에 크게 미치지 못할 뿐 아니라 대부분의 영역에서 30%대의 소비자만이 '만족'으로 분류되었다. 이는 국내 자동차 제조사들이 소비자들로부터 사랑받거나 신뢰받지 못하고 있음을 단적으로 보여준다. 수입차의 판매가 지난 몇 년간 폭발적으로 증가한 이면에는 수입차 회사에 대한 만족과 국산차 회사에 대한 불만이 동시에 작용했음을 알 수 있다.

구입의향과 추천의향도 수입차 소비자가 높았다. 현재 쓰고 있는 '그 회사 차'를 '다시 사겠다'는 의향률이 수입차 회사는 60% 중반대였으나 국산차는 50% 수준이었다.

소비자들의 구입계획을 보면 수입차의 상승세는 계속될 가능성이 있다. '2년 이내에 새 차를

For more Information

문의: 김진권 대표 Tel) 02) 6004-7621 Mobile. 010-9155-8759 Fax 02) 543-5984 e-mail: jackkim@mktinsight.co.kr

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

Press Release

구입할 계획을 갖고 있다'는 국산차 소비자 중 11%는 제1순위로 수입차를 사겠다고 답했다. 이는 수입차 점유율 8% 보다 작지 않은 차이(3%p)로 높은 것이다. 현재 수입차를 갖고 있는 소비자는 무려 45%가 다시 수입차를 살 것이라고 답했다. 만일 현재의 구입의향이 계속적으로 실현 된다면 수입차의 시장점유율은 12%까지 꾸준히 성장할 것으로 추정된다.

소비자가 만족도가 낮은 회사로부터 높은 회사로 옮겨 가는 것은 물이 흐르는 것 만큼이나 자연스런 현상이다. 지금과 같이 '회사'에 대한 만족도의 큰 차이가 좁혀지지 않는다면 수입차로의 쏠림현상은 가속화될 가능성이 있다. 그러나 만족도의 차이는 오히려 커지는 경향이 있다. 국내 회사들은 2006~07년에는 11~12%p 차이로 뒤졌으나 2008년에는 19-20%p라는 큰 차이로 벌어졌고, 좁혀질 기미를 보이지 않고 있다. 수입차 점유율 12%는 현재 상황이 유지될 때의 예측치다. 만족도의 차이가 더 커진다면 어디까지 갈지 알 수 없다.

본 '보도자료'는 (주)마케팅인사이트의 '제 10차 자동차 기획조사'의 결과 중 발췌·요약한 것으로, 조사 내용과 결과분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면 허가 없이 어느 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

[조사 설계의 개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 제 10차 자동차 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 사용자 중 자동차 운전면허 보유자
- 조사 시점: 2010년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모 : 총 응답자 106,291명

자동차 보유자 101,159명

For more Information

문의: 김진권 대표 Tel) 02) 6004-7621 Mobile. 010-9155-8759 Fax 02) 543-5984 e-mail: jackkim@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr