

자동차 AS 과정별 1등 브랜드는...

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 2001년 시작한 '**연례 자동차 기획조사**(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제24차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간('23년 7월~'24년 6월) 직영 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 1만2216명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이를 각 단계별로 비교한 것입니다. **AS 프로세스별로 최우수 브랜드**를 찾아 이를 **벤치마크 대상으로** 공유하고 **현실적인 개선 목표의 설정**을 돕고자 하는 취지입니다.

-자동차 AS Process 분석-

개요

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 정비서비스를 서비스 단계별로 정리하여 제시

분석 데이터

- **응답 대상**: 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- **총 사례 수**: 12,216명(국산차 이용자 10,357명, 수입차 이용자 1,859명)
- **평가 대상**: 제시한 31개 브랜드 중 사례수 100 이상의 22개 브랜드(이하 알파벳 순)
- **국산(6개)**: Genesis, GM Korea, Hyundai, KG Mobility, KIA, Renault Korea
- **수입(16개)**: Audi, BMW, Ford, Honda, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Peugeot, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

평가 대상 브랜드

PROCESS	조사 내용	EXPERIENCES
1. 서비스 예약	• 예약 용이성	(1) 첫 통화 예약 성공률 (2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 (3) 온라인 예약 비율
2. 방문/입고/상담	• 서비스 처리 능력 • 상담 충실성	(4) 예약후 대기기간 (5) 사전 상담 대기 시간 (6) 핵심 사항 설명 제공률
3. 관찰/대기	• 정비/수리 신속성 • 관찰 시간 편의성	(7) 고객 편의시설 구비율 (8) 고객 편의시설 안내율 (9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 (10) 당일 정비 완료율 (11) 부품 수급 문제 경험률 (12) 부품 대기 기간 (13) 정비/수리 기간
4. 정비 결과 확인	• 정비/수리 품질 • 불만 처리 충실성	(14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 (15) 정비/수리 결과 불만 제기율 (16) 동일 문제 재발 경험률 (17) 정비 오류 경험률 (18) 과잉 정비 경험률 (19) 임의 정비 경험률
5. 비용 결제	• 정비/수리 경제성	(20) 최근 정비/수리 비용 (21) 무상 정비 경험률
6. 출고	• 정비/수리 후 케어	(22) 무상 서비스 경험률

AS 프로세스별 평가와 최우수 브랜드(2024년 종합)

Process	Experiences	1위 브랜드		Total	국산	수입
		Brand	Value			
1. 서비스 예약	(1) 첫 통화 예약 성공률 ▲	Lexus	88%	66%	52%	68%
	(2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 ▼	Lexus	1.1회	1.6회	1.9회	1.5회
	(3) 온라인 예약 비율 ▲	Tesla	91%	30%	21%	31%
2. 방문/입고/상당	(4) 예약 후 대기기간 ▼	KG mobility	3.8일	12.0일	14.6일	11.7일
	(5) 사전 상담 대기 시간 ▼	Toyota	6.4분	9.9분	11.6분	9.6분
	(6) 핵심 사항 설명 제공률 ▲	Peugeot	47%	41%	38%	41%
	예상되는 정비 소요시간	Volvo	86%	80%	74%	81%
	향후 진행될 정비/수리 내역 안내	Porsche	70%	55%	52%	55%
	예상되는 정비 비용	Peugeot	72%	53%	50%	54%
	문제의 원인에 대한 설명	Peugeot	50%	42%	46%	41%
	추가적인 점검 사항	Honda	56%	42%	36%	43%
	문제의 해결책에 대한 설명	Tesla	47%	39%	41%	39%
	고객 대기실/편의시설에 대한 안내	Lincoln	52%	37%	33%	37%
	출고방법에 대한 안내	Porsche	33%	22%	18%	23%
3. 관찰/대기	리콜 차량 여부 확인/설명	Peugeot	35%	20%	17%	20%
	과거 정비 이력	Honda	27%	17%	16%	18%
	(7) 고객 편의시설 구비율 ▲	Lexus	96%	90%	85%	91%
	(8) 고객 편의시설 안내율 ▲	Lincoln	52%	37%	33%	37%
	(9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 ▲	Volvo	91%	67%	71%	66%
	(10) 당일 정비 완료율 ▲	Lexus	94%	80%	76%	81%
	(11) 부품수급 문제 경험률 ▼	Lexus	6%	19%	21%	18%
4. 정비결과 확인	(12) 부품대기기간 ▼	KG mobility	5.4일	13.0일	8.9일	13.9일
	(13) 정비/수리기간 ▼	KG mobility	4.2일	7.4일	5.9일	7.7일
	(14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 ▲	Volvo	92%	81%	75%	82%
	(15) 정비/수리 결과 불만 제기율 ▼	Lexus	6%	12%	13%	11%
	(16) 동일문제 재발 경험률 ▼	Lexus	2%	10%	13%	10%
	(17) 정비오류 경험률 ▼	Peugeot	3%	6%	7%	6%
	(18) 과잉정비 경험률 ▼	Genesis	2%	5%	6%	5%
5. 비용 결제	(19) 임의정비 경험률 ▼	Volvo	1%	5%	6%	4%
	(20) 최근 정비/수리 비용 ▼	GM Korea	41만원	112만원	62만원	123만원
6. 출고	(21) 수리비 할인 경험률 ▲	GM Korea	37%	26%	23%	26%
	(22) 무상 서비스 경험률 ▲	Honda	80%	62%	62%	62%
	타이어 공기압 체크/보충	Lexus	71%	56%	55%	56%
	전체적인 차량 점검	Peugeot	64%	54%	52%	55%
	워셔액/냉각수 보충	Volvo	63%	44%	47%	44%
	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	Jeep	50%	32%	19%	35%
	에어컨 필터 무상교체	MINI	31%	16%	9%	17%
	와이퍼 무상교체	MINI	30%	13%	6%	15%
	엔진룸 청소	Lexus	25%	13%	17%	12%
	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	Toyota	27%	11%	8%	11%
	실내/외 세차	Porsche	19%	8%	5%	8%
	타이어/휠 코팅 및 세정	Honda	10%	6%	6%	6%
	타이어 공기압 체크/보충	Lexus	71%	56%	55%	56%
	소비자가 받고 싶은 무상서비스					
	전체적인 차량 점검	Genesis	46%	29%	33%	28%
	오일류(엔진오일 등) 교체/보충	Land Rover	23%	15%	11%	16%
	에어컨 필터 무상교체	Tesla	24%	11%	11%	11%
	엔진룸 청소	Land Rover	19%	10%	11%	10%
	실내/외 세차	Audi	12%	9%	8%	9%
	와이퍼 무상교체	Volvo	17%	9%	7%	9%
	실내 공기청정(방충/항균/탈취)	Genesis	10%	5%	6%	5%
	워셔액/냉각수 보충	Peugeot	6%	3%	4%	3%
	판촉물/기념품/액세서리 제공	Porsche	7%	3%	2%	3%
	타이어/휠 코팅 및 세정	Porsche	9%	3%	3%	3%
	타이어 공기압 체크/보충	GM Korea	7%	3%	4%	2%

▲표시 항목은 숫자(Value)가 클수록, ▼표시 항목은 작을수록 소비자가 선호하는 것을 뜻함.

■ Process별 최우수 브랜드는...

1. 서비스 예약

(1) 온라인 예약 비율, 처음으로 30% 도달

- '온라인 예약은 '22년 19%→'23년 26%→'24년 30%로 계속 증가 추세임
- 수입차(19→27→31%)가 국산차(16→21→21%)보다 온라인 비율이 높고 상승 폭도 큼
- 온라인 예약률이 가장 높은 브랜드는 **Tesla**(91%), 전화 예약률이 가장 높은 브랜드는 **Porsche**(99%)임

(2) 렉서스, 첫 통화 예약 성공률(88%) 2년 연속 1위

- 국산차(52%)보다 수입차(68%)의 첫 통화 예약 성공률이 높음
- 전년 대비 평균 통화시도 횟수는 국산차(2.0→1.9회), 수입차(1.7→1.5회) 모두 감소함

2. 방문/입고/상담

(1) '예약 후 입고 대기 기간' '입고 후 사전 상담 대기 시간' 모두 수입이 양호

- 입고 대기기간은 **KG mobility**가 3.8일로 가장 짧아 평균(12.0일)의 3분의1 수준임
- 사전 상담 대기 시간은 **Toyota**가 64분으로 가장 우수함(평균은 9.9분)

(2) 핵심 사항에 대한 설명은 Peugeot가 가장 우수

- **Peugeot**는 '예상 정비 비용', '문제의 원인 설명', '리콜 차량 여부 확인/설명'에서 1위임
- **Volvo**는 전년에 이어 '예상 소요시간 안내'(86%)에서, **Porsche**는 '향후 진행될 정비/수리 내역 안내'(70%)와 '출고방법 안내'(33%)에서 1위임

3. 관찰/대기

(1) 전반적으로 수입이 양호하나 일부 '시간' 관련 항목에서는 국산이 양호

- '정비상황 수시 확인', '부품대기기간', '정비/수리기간'은 국산이 수입보다 우수함
- **KG mobility**는 '부품대기기간'(5.4일), '정비/수리기간'(4.2일)에서 가장 우수함
- **Lexus**는 '당일 정비 완료율'(94%)에서 가장 우수함

(2) 고객 편의시설 구비율은 Lexus(96%), 안내율은 Lincoln(52%)이 가장 우수

(3) Lexus는 '부품수급 문제(지연 등) 경험률'이 6%로 평균(19%)의 3분의1에 불과

4. 정비 결과 확인

(1) '정비결과 확인' 과정의 6개 항목 모두 수입이 국산보다 양호

- **Lexus**는 '정비/수리 결과 불만 제기율'(6%), '동일문제 재발 경험률'(2%)이 제일 낮았고, **Volvo**는 '정비 후 문제 해결 여부 확인'(92%)에 가장 철저함
- 정비오류는 **Peugeot**, 과잉정비는 **Genesis**, 임의정비는 **Volvo**가 제일 적었음

5. 비용

(1) 1회 평균 '정비수리 비용' 1년새 24% 증가

- '22년 83만원, '23년 90만원에서 올해 112만원으로 크게 상승함
- 여전히 수입차(123만원)가 국산차(62만원)의 2배에 달함
- **GM Korea**는 41만원으로 가장 저렴했음

(2) '수리비 할인 경험'은 4명 중 1명(26%) 꼴

- 국산(23%)보다 수입(26%)의 할인 경험률이 좀 더 높았고
- **GM Korea** 고객의 경험률이 37%로 가장 높았음

6. 출고

(1) 무상 서비스 경험률은 62%

- 무상 서비스 종류는 '공기압 체크/보충'(56%), '전체적인 차량/점검'(54%), '워셔액/냉각수 보충'(44%) 순임
- **Honda** 고객 10명 중 8명이 경험해 가장 많았음

(2) 많이 해주는 서비스와 받고 싶은 서비스 차이 커

- 가장 많이 해주는 서비스 '공기압 체크'(56%)는 받고 싶은 서비스 중 최하위(3%)임
- '전체적인 차량 점검'(29%)을 많이 희망했는데 이 부문 경험률이 가장 높은 브랜드는 **Peugeot**(64%)임

■ AS 만족도(CSI)에 영향 큰 항목은...

(1) 고객 만족, 최대의 적은 '같은 문제 재발'

- '동일 문제 재발' 고객의 만족도(CSI) 평가는 639점(1000점 만점)으로 그렇지 않은 경우(840점)보다 200점 이상 낮아 차이가 가장 컸음
- 그 다음은 '정비수리에 불만을 제기'한 고객(639점)과 그렇지 않은 고객(828점)의 차이(189점)였음

(2) 생각보다 중요한 것, '고객 편의시설'과 '정비상황 수시 확인'

- '고객 편의시설 구비' 여부에 따른 만족도 차이(164점)도 매우 컸음
- 그 다음은 '당일정비 완료 여부'(146점 차이), '부품 수급문제 경험 여부'(135점 차이)임
- '정비상황 수시 확인 가능 여부'에 따른 차이(134점)도 컸음. 고객의 '안락감' 못잡게 '기다림'과 '궁금증' 해소도 중요한 만족 요소로 작용함을 보여 줌

(3) 전화 예약 여전히 많아...'기본'에 충실해야

- 온라인 예약이 처음으로 30%를 돌파했지만 전화 예약(66%)이 여전히 다수를 차지함
- 통화 1회에 바로 예약한 고객의 만족도가 841점이었던 데 비해 2회 통화 시 761점, 3회 통화 시 701점, 4회 이상은 672점으로 뚝뚝 떨어짐
- 서비스의 기본(전화 응대 등)이 중요함을 일깨워 주는 결과로, 특히 이 부분(첫 통화 예약 성공률)에서는 수입차(68%)보다 국산차(52%)의 분발이 필요함

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved.

이 자료의 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며 언론사의 직접 인용 보도 외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 그 밖의 인용 및 재배포는 컨슈머인사이트와 사전 협의를 거쳐 서면 승낙을 받은 경우에 한합니다.

문의/ 연락처

박 승 표 상 무
유 흥 구 수석부장
최 현 기 수석부장
정 동 운 부 장

02-6004-7661
02-6004-7681
02-6004-7614
02-6004-7616

sammy.park@consumerinsight.kr
yoohg@consumerinsight.kr
choihk@consumerinsight.kr
jungfw@consumerinsight.kr