

# Press Release

## 르노삼성, 9년 연속 서비스 부문 만족도 1위

- 지엠대우, 쌍용 급성장으로 선두 넘보
- A/S 경쟁 치열해질 것으로 예상

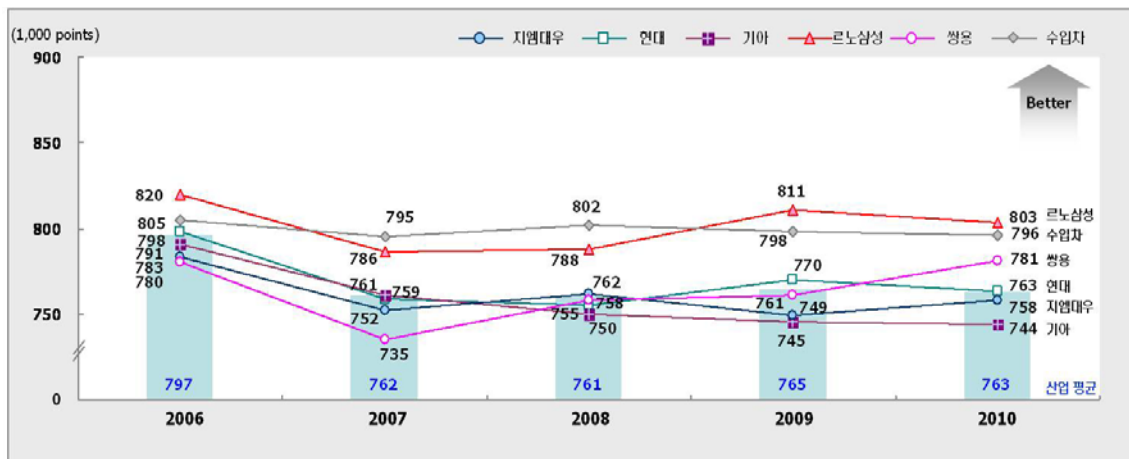
자동차 회사의 영업과 A/S에 대한 만족도 조사에서 르노삼성이 9년 연속 1위를 차지했다. 그러나 2위와의 차이는 예년보다 크게 줄었다. 영업만족도에서는 2위 쌍용이, A/S만족도에서는 2위 지엠대우가 약진했기 때문이다. 수입차들의 가세로 인해 서비스부문에서의 경쟁이 치열해질 것으로 전망되었다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트([www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), 대표 김진국)가 지난 1년간 새차를 구입한 소비자(9,827명)와 지난 1년간 A/S를 이용한 소비자(42,165명)를 조사한 결과다.

### 1. 영업 만족도

소비자가 새차를 구입하면서 경험한 것에 대한 평가인 영업만족도(1,000점 만점)는 르노삼성이 803점으로 1위였으며, 그 다음은 쌍용 781점, 현대 763점, 지엠대우 758점, 기아 744점의 순이었다. 르노삼성은 2002년 이래 9년 연속 국내업체 중 영업만족도 1위라는 영예를 이어갔다. 그러나 금년 성적은 예년만큼 여유 있는 1위가 아니다[그림 1].

[그림 1] 메이커의 영업만족도 5년간의 변화 추이 <2006-10>



\* 수치가 높을수록 좋음

### For more Information

문의: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: [leeks@mktinsight.co.kr](mailto:leeks@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

# Press Release

영업만족도에서 2위는 매년 바뀌었다. 07년 기아, 08년 지엠대우, 09년 현대, 10년 쌍용 등 4개 업체가 번갈아 가며 2위에 올랐다. 르노삼성에는 09년에 2위 현대를 40점 이상 앞섰으나, 올해는 2위로 뛰어오른 쌍용과 22점 차이로 좁혀졌다. 경우에 따라 1년 사이에 역전될 수도 있는 차이라 할 수 있다.

올해 처음으로 2위로 올라선 쌍용은 경영환경의 개선으로 판매 네트워크 및 영업력이 강화되었기 때문으로 보인다. 현대는 전년도 2위에서 3위로 내려앉았으며, 지엠대우는 4위를 유지했고, 기아는 올해도 5위가 되면서 3년 연속 최하위라는 불명예를 안았다.

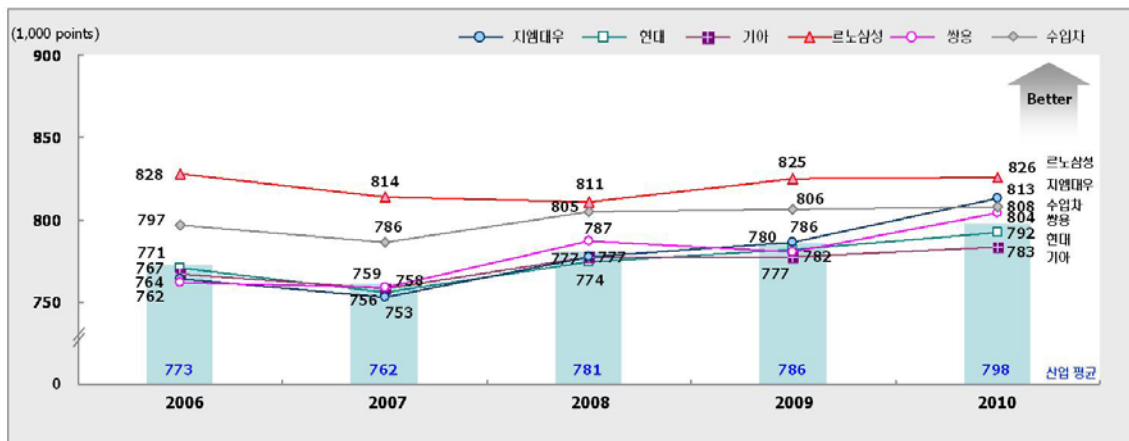
수입차는 전년에 비해 2점 하락한 796점으로 06년 이래 5년 연속 800점 내외의 높은 점수를 보이고 있으나, 2년 연속 르노삼성에는 미치지 못했다.

## 2. A/S 만족도

A/S만족도는 지난 1년 간 A/S서비스를 이용한 적이 있는 소비자들(전체 응답자 수: 42,165명)의 평가다.

A/S만족도(1,000점 만점)의 산업평균은 06년 이후 꾸준히 향상되어 올해 798점이라는 역사상 가장 높은 점수를 보였다. 지난 8년간(2002-09) 800점대의 만족도 점수는 국내업체 중 르노삼성만이 거둔 것이나, 올해는 산업평균이 800점대에 근접했다. 국내 5개 업체와 수입차 모두가 작년보다 좋은 성적을 나타냈기 때문이다. 결과적으로 지난 1년간 자동차회사들의 A/S가 월등히 개선되었다 할 수 있다[그림 2].

[그림 2] 메이커의 A/S 만족도 5년간의 변화 추이 <2006-10>



\* 수치가 높을수록 좋음

## For more Information

문의: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: [leeks@mktinsight.co.kr](mailto:leeks@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

# Press Release

2010년 결과를 보면 르노삼성이 826점으로 가장 앞서 9년 연속 1위 자리를 지켰다. 그 뒤를 지엠대우(813점), 쌍용(804점), 현대(792점), 기아(783점) 순으로 따랐다. 작년보다 각각 26점, 24점이 상승한 지엠대우와 쌍용은 동시에 처음으로 800점대를 넘어서며 산업평균의 상승을 이끌었다.

르노삼성은 올해를 포함 9년간 단 한번도 800점 밑으로 내려가 본 적이 없이 부동의 1위 자리를 지켜왔다. 그러나 올해는 지엠대우와 쌍용의 거센 추격을 받는 입장이 되었다. 09년에는 2위 지엠대우를 39점의 차이로 앞섰으나, 올해 13점 차이로 줄었다. 3위 쌍용과의 차이도 45점에서 22점으로 좁혀졌다. 르노삼성은 처음으로 경쟁사들의 사정거리 안에 들었다고 할 수 있다.

자동차 시장의 경쟁은 A/S 중심으로 전개될 가능성이 있다. 지엠대우와 쌍용은 지난 1년간 A/S에 많은 투자를 했고, 기대 이상의 성과를 거두었다. 이들은 더 적극적으로 될 것이다. 여러 수입차 회사들 역시 A/S 경쟁에 뛰어들 태세를 갖추고 있다. 급성장하는 시장에서 더 큰 파이를 차지하는데 서비스만한 대안이 없기 때문이다. 머지않아 소비자들은 크게 향상된 서비스를 즐기게 될 것으로 보인다.

---

## For more Information

문의: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: [leeks@mktinsight.co.kr](mailto:leeks@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

# Press Release

===== 첨부 자료 =====

[표 1] 영업만족도 추이 <2006-10> (단위: 점\*)

|            | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | 2010           |
|------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| 산업평균       | 797     | 762     | 761     | 765     | <b>763</b>     |
| 현대         | 798     | 759     | 755     | 770     | <b>763</b>     |
| 기아         | 791     | 761     | 750     | 745     | 744            |
| 지엠대우       | 783     | 752     | 762     | 749     | <b>758</b>     |
| 르노삼성       | 820     | 786     | 788     | 811     | <b>803</b>     |
| 쌍용         | 780     | 735     | 758     | 761     | <b>781</b>     |
| 수입차 (순위)** | 805 (2) | 795 (1) | 802 (1) | 798 (2) | <b>796 (2)</b> |

\* 수치가 높을수록 좋음 / \*\* 국내 업체 포함 순위

○ : BIC(Best in Class), □ : WIC(Worst in Class)

[표 2] A/S 만족도 추이 <2006-10> (단위: 점\*)

|            | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | 2010           |
|------------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| 산업평균       | 773     | 762     | 781     | 786     | <b>798</b>     |
| 현대         | 771     | 756     | 774     | 782     | <b>792</b>     |
| 기아         | 767     | 758     | 777     | 777     | <b>783</b>     |
| 지엠대우       | 764     | 753     | 777     | 786     | <b>813</b>     |
| 르노삼성       | 828     | 814     | 811     | 825     | <b>826</b>     |
| 쌍용         | 762     | 759     | 787     | 780     | <b>804</b>     |
| 수입차 (순위)** | 797 (2) | 786 (2) | 805 (2) | 806 (2) | <b>808 (3)</b> |

\* 수치가 높을수록 좋음 / \*\* 국내 업체 포함 순위

○ : BIC(Best in Class), □ : WIC(Worst in Class)

## For more Information

문의: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: [leeks@mktinsight.co.kr](mailto:leeks@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

# Press Release

본 '보도자료'는 (주)마케팅인사이트의 초대형 기획조사의 결과 중 발췌·요약한 것으로, 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

## [조사 설계의 개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트([www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr))
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 사용자 중 자동차 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: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: [leeks@mktinsight.co.kr](mailto:leeks@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)