

스트레스 적은 차, 르노삼성 SM7

- 가장 흔한 스트레스는 '불편'
- 르노삼성의 강점은 '불편', '불안'이 적은 것

2009년도에 새 차를 구입해 평균 1년을 사용한 자동차 중 스트레스를 가장 적게 주는 차는 르노삼성의 SM7으로 나타났다. 그 다음은 현대의 제네시스, 르노삼성의 SM3 CE였다. 현대는 Top 10에 4개, 르노삼성은 3개의 모델이 각각 포함되었다. 그러나 르노삼성은 준중형, 중형, 준대형 3개 차급에서 동급 내 1위를 차지해 경쟁사 대비 우위를 점했다.

품질스트레스는 새 차를 구입한 지 평균 1년이 경과한 소비자에게(2009년 구입) 자동차를 사용하면서 제품과 서비스 상의 문제점으로 인해 어떤 스트레스를 경험했는지를 세는 방식으로 측정된다. '불편', '불안', '손실', '분노' 4개 차원 18개 세부항목으로 이루어져 있으며, 측정결과는 차량 1대당 평균 '건'이다.

올해의 경우 1인당 평균 1.38건의 스트레스를 경험한 것으로 나타났다. 가장 비중이 높은 스트레스는 '불편'(0.43건)이었으며, 그 다음은 '손실'(0.35건), '불안'(0.30건), '분노'(0.29건)의 순이었다[표 1].

[표 1] 2010년 메이커의 차원별 품질스트레스 (단위: %)

	산업평균	현대	기아	지엠대우	르노삼성	쌍용	수입차
품질스트레스	1.38	1.36	1.42	1.56	1.06	1.56	1.38
불편	0.43	0.42	0.46	0.51	0.33	0.51	0.41
불안	0.30	0.30	0.32	0.33	0.20	0.42	0.26
손실	0.35	0.33	0.37	0.41	0.28	0.36	0.38
분노	0.29	0.31	0.28	0.31	0.24	0.27	0.32

* 수치가 적을수록 좋음

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

국내업체 중 스트레스가 가장 적은 회사는 1.06건의 르노삼성이었으며, 그 뒤를 현대(1.36건), 기아(1.42건), 지엠대우와 쌍용(각 1.56건)이 따랐다. 르노삼성은 4개 차원 모두에서 가장 우수한 성적을 보였다. 지엠대우는 '불편', '손실', '분노'의 3개 차원에서, 쌍용은 '불편'과 '불안'의 2개 차원에서 최하위로 나타났다. 현대는 '분노' 차원에서 부진했다.

For more Information

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

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

수입차는 ‘손실’과 ‘분노’, 특히 ‘분노’ 차원의 스트레스 경험이 많았다. ‘분노’는 차량 자체보다는 사람과의 관계에서 발생하는 문제다. 수입차 관련 인력들의 고객 대응에 상대적으로 더 많은 문제가 있음을 보여준다.

품질스트레스가 가장 적은 차는 르노삼성의 SM7이었다. SM7은 스트레스 경험 수가 1대당 0.71건으로 가장 적었다. 2위는 현대의 제네시스(0.81건), 3위는 르노삼성의 SM3 CE(0.92건)가 각각 차지했다[표 2]. ‘09년에는 스트레스 경험 수가 1건 이하인 모델이 3개(오피러스, 그랜저TG, 아반떼HD)였으나, 올해는 6개 모델로 늘어났다.

올해 상위 10개 모델 중 6개가 2년 연속 Top 10에 포함되었으나, 그 안에서는 적잖은 순위 변동이 있었다. SM7은 작년 6위에서 1위로, SM3 CE는 작년 10위에서 3위로 뛰어 올랐다. 한편, 작년 1위였던 기아 오피러스는 올해 9위로 내려앉았다.

그리고 현대 싼타페(6위), 지엠대우 윈스톰(8위), 현대 베라크루즈(10위)가 새롭게 포함된 반면, 현대 아반떼HD(작년 3위), 기아 프라이드(작년 4위), 현대 i30(작년 9위)는 올해 10위권 밖으로 밀려났다.

[표 2] 2010년 품질스트레스 우수 모델 Top 10

순위	모델	제조사	1대당 평균 스트레스 경험 수(건*)
1	SM7	르노삼성	0.71
2	Genesis	현대	0.81
3	SM3 CE	르노삼성	0.92
4	Granduer TG	현대	0.93
5	SM5 Impression	르노삼성	0.95
6	Sante Fe	현대	0.99
7	Tosca	지엠대우	1.02
8	Winstorm	지엠대우	1.04
9	Opirus	기아	1.09
10	Veracruz	현대	1.11

* 수치가 적을수록 좋음

주) 2010년 조사에서는 2009년에 판매된 승용차 중 최소 적정 표본수가 60사례 이상인 24개 모델이 비교 대상에 포함되었다. 사례수가 기준에 미치지 못한 모델과 보유기간의 동일 조건을 만족시키기 위해 2009년에 출시 혹은 단종된 모델(예: 현대 NF Sonata, YF Sonata 등)은 순위 비교에서 제외하였다.

현대는 상위 10개 모델 중 4개를 차지했다. 초기품질 부문에서 Top 10에 포함되었던

For more Information

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

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

제네시스(1위), 그랜저TG(3위)는 스트레스 부문에서도 두각을 나타냈다[[자동차 리포트 10-05호 참조](#)].

르노삼성에는 상위 5개 모델에 3개 모델이 포함되었다. 이들은 르노삼성이 2년 연속 품질 스트레스 부문에서 1위 회사가 되는 데 기여했다[[자동차 리포트 10-04호 참조](#)]. SM3와 SM5의 후속 모델(각각 New SM3, New SM5)이 기존 모델의 명성을 이어갈지 주목된다.

지엠대우는 토스카와 원스툼이 나란히 7, 8위를 차지하며 2개의 모델이 Top 10에 진입했다. 토스카는 전년 8위에서 한단계 상승했으며, 원스툼은 작년 13위에서 8위로 올랐다. 원스툼은 평가에 포함된 이후 처음으로 Top 10에 들었다.

기아는 오피러스의 순위가 크게 하락하는 등 1개 모델만 포함돼 전반적으로 부진했다.

품질스트레스는 모델의 품질만으로 결정되는 것이 아니다. 스트레스 상황은 품질문제 때문에도 발생하지만, 문제 발생 시 고객을 어떻게 응대하느냐에 따라서 생기는 부분이 많기 때문이다. 초기품질과 A/S 만족도 양쪽에서 상대적으로 우위에 있는 르노삼성이 품질스트레스 부문에서 앞서는 것은 예견된 일이다. 올해 평가 기준에 의해 비교 대상에서 제외된 2009년 출시 모델이 포함되는 내년 조사에서는 어떠한 결과가 나올지 귀추가 주목된다.

자동차리서치 전문회사인 (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)는 2001년부터 매년 7월에 자동차에 대한 대규모 기획조사를 실시해왔다. 본 내용은 2010년 7월에 온라인 E-mail 조사로 실시된 제10차 자동차기획조사(표본규모 106,291명)의 결과의 일부를 요약한 것이다.

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)
- 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