

수입차 고객만족, 일본차가 앞서

- 혼다, 종합체감만족률 4년 연속 1위
- 렉서스, 품질 4년 연속 1위, A/S 부문 최초 1위

수입브랜드 중 혼다가 '종합체감만족률'에서, 렉서스는 '고장 및 문제점 적음'에서 각각 4년 연속 1위를 차지했다. A/S에서는 렉서스가 처음으로 3년 연속 1위 혼다를 제치고 1위에 올라섰다. 3개 부문에서 모두 일본차가 1위를 차지하는 성과를 거둬 고객만족에 있어서 유럽차보다 우위에 있음을 보여주었다.

1. 종합적으로 만족하는 수입차, 혼다 4년 연속 1위

수입브랜드의 종합체감만족률은 최근 3년 이내(2007년 7월 이후 구입) 새 차를 구입한 소비자들에게 그 회사의 제품, 마케팅, 정책, 서비스 등 전반에 대해 어느 정도 만족하는지를 10점 척도로 묻고, 10점 만점에 8, 9, 10점을 준 사람들의 비율로 구한 것이다.

올해 수입브랜드의 종합체감만족률은 65.5%로 최근 4년간 65% 내외를 유지하며 큰 변화는 없었다. 국산브랜드에 대한 만족률이 매년 하락세인 것과는 대조적이다[자동차 리포트 10-04호 참조].

브랜드별(적정표본 60사례 이상 브랜드만 제시)로는 혼다가 80.2%로 유일하게 80%대를 넘기며 1위를 차지했다. 2위는 렉서스(79.7%), 3위는 벤츠(75.3%)였다. 4위는 BMW(65.0%)가 차지했으나, 3위 브랜드와는 10%p 이상의 큰 격차를 보였다. 상위권으로 도약하기 위해서는 최소 10%p의 향상이 필요함을 보여준다[표 1].

[표 1] 수입브랜드 종합체감만족률 추이 <2007-2010>

(단위: %^a)

	2010(10차)	2009(9차)	2008(8차)	2007(7차)
수입차 평균	65.5	65.3	66.7	65.7
Honda (N=174)	80.2	81.5	80.9	80.3
Lexus (N=107)	79.7	74.4	79.6	77.5
Mercedes-Benz (N=142)	75.3	79.8	67.4	62.1
BMW (N=196)	65.0	60.2	61.5	65.6
Volkswagen (N=157)	62.7	65.3	65.3	59.2
Audi (N=116)	59.8	53.8 ^b	59.3 ^b	59.1 ^b
Ford (N=60)	47.0	51.7 ^b	48.1 ^b	46.7 ^b

For more Information

문의: 이경석 부장 Tel. 02) 6004-7612 Fax 02) 543-5984 e-mail: leeks@mktinsight.co.kr서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

Chrysler (N=67)	40.9 ^a	59.0 ^b	51.1 ^b	42.4 ^b
-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

a. 수치가 높을수록 좋음 / b. 불충분 표본(N<60), 해석에 유의

c. 괄호 안 숫자는 2010년 조사의 사례수(N)임

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

* 8차 조사의 WIC는 Peugeot(60.6%)임

올해 1위인 혼다는 '07년(80.3%), '08년(80.9%), '09년(81.5%)에 이어 4년 연속 1위를 차지했다. 혼다는 그 어느 브랜드도 경험 못한 80% 이상의 만족률을 4년 연속 달성한 유일한 브랜드라는 점에서 그 탁월함을 알 수 있다.

렉서스와 벤츠는 치열한 2위 싸움을 전개하고 있다. 렉서스는 올해 다시 80%에 근접하는 만족률을 보이며 작년에 벤츠에게 내주었던 2위 자리를 되찾았다. 반면, 작년에 '08년 대비 큰 폭의 개선을 보이며 2위까지 올랐던 벤츠는 올해 다소 주춤하며 3위로 물러섰다.

2. 렉서스, 4년 연속 고장/문제점 적은 수입차 1위

2007년 7월 이후 새차 구입자, 즉 지난 3년 이내 구입자에게 차를 사용하면서 몇 종류의 문제점이나 하자를 경험했는지를 물어 품질 문제점 수를 측정하였으며, 측정단위는 차량 1대당 평균 '건'이다.

2010년도 조사의 수입차의 평균 품질 문제점 수는 2.51건으로 '08년(2.02건) 이후 증가하는 추세이다.

수입브랜드별(적정표본 60사례 이상 브랜드만 제시)로는 렉서스가 1.86건으로 1위, BMW이 2.21건으로 2위를 차지했다. 3위는 벤츠(2.44건)가 차지했다[표 2].

[표 2] 수입 브랜드 품질 문제점 수 추이 <2008-2010>

(단위: 건^a)

	2010(10차)	2009(9차)	2008(8차)	2007(7차)
수입차 평균	2.51	2.46	2.02	2.40
Lexus (N=107)	1.86	1.58	1.71	1.26
BMW (N=192)	2.21	3.19	1.72	2.68
Mercedes-Benz (N=142)	2.44	2.10	2.11	2.35
Volkswagen (N=155)	2.46	2.06	2.40	3.46
Audi (N=114)	2.49	2.83	2.12 ^b	1.65 ^b
Honda (N=172)	2.61	2.16	1.84	1.64
Chrysler (N=65)	4.11	3.44 ^b	2.71 ^b	3.62 ^b

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

- a. 수치가 작을수록 좋음 / b. 불충분 표본(N<60), 해석에 유의
c. 괄호 안 숫자는 2010년 조사의 사례수(N)임

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

렉서스는 작년 대비 다소 문제점 수가 증가했으나 유일하게 2.0건 미만의 유지하며, 07년 이후 4년 연속해서 수입브랜드 중 1위를 차지하는 탁월한 성과를 보였다. BMW는 작년 최하위(60사례 이상 브랜드 기준)에서 올해 2위로 올라서는 향상을 보였다. 벤츠는 작년에 이어 3위 자리를 유지했다.

‘09년에 2위까지 올랐던 폭스바겐은 4위로 내려앉았으며, 혼다는 유일하게 4년 연속 문제점 수가 증가하며 올해 처음으로 하위권으로 밀려났다.

3. A/S 좋은 수입차 1위, 렉서스

수입차 한국법인이나 딜러가 직접 운영하는 공식 서비스센터를 지난 1년 간 이용한 경험이 있는 소비자들에게 최근에 경험한 A/S가 어느 정도 만족스러웠는지를 물어 1,000점 만점으로 만족도를 산출했다.

올해 수입브랜드 공식 서비스센터의 평균 A/S 만족도는 811점으로 ‘08년에 처음으로 800점을 돌파한 후 최근 3년간 큰 변화는 없었다. 이는 올해 국내업체의 직영사업소 A/S 만족도 평균인 793점보다 약 20점 높은 수준이다.

브랜드별(적정표본 60사례 이상 브랜드만 제시)로는 렉서스가 872점으로 1위를 차지했으며, 그 다음은 혼다(862점), 벤츠(845점), 인피니티(842점), 볼보(810점) 등의 순이었다 [표 3].

[표 3] 수입 브랜드 A/S 만족도 추이 <2008-2010>

(단위: 1,000점 만점^a)

	2010(10차)	2009(9차)	2008(8차)	2007(7차)
수입차 평균	811	812	814	797
Lexus (N=155)	872	859	861	846
Honda (N=213)	862	883	869	865
Mercedes-Benz (N=122)	845	847	864	796
Infiniti (N=61)	842	864 ^b	882 ^b	813 ^b
Volvo (N=60)	810	780	844 ^b	826 ^b
BMW (N=241)	800	767	775	757
Ford (N=71)	788	777 ^b	772 ^b	760 ^b

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

Audi (N=102)	770	797 ^b	822 ^b	784 ^b
Volkswagen (N=149)	758	815	780	746
Chrysler (N=61)	733	761 ^b	767 ^b	748 ^b

a. 수치가 높을수록 좋음 / b. 불충분 표본(N<60), 해석에 유의

c. 괄호 안 숫자는 2010년 조사의 사례수(N)임

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

'07년 2위, '08년 3위, '09년 2위였던 렉서스는 꾸준한 향상을 보이며 올해 처음으로 혼다를 제치고 1위에 올랐다. 반면 '07-'09년 3년 연속 1위 자리를 지켰던 혼다는 상승세가 꺾이면서 작년에 비해 21점 하락해 2위로 내려앉았다. 벤츠는 전년과 같은 3위를 유지했다. 렉서스, 혼다, 벤츠 3개 브랜드는 '07년 이후 4년 연속 Top 3에 포함되며 치열한 각축을 벌이고 있다.

60사례 이상의 조건을 갖추며 순위권에 처음 진입한 인피니티는 3위 벤츠와 불과 2점 차이의 4위로 나타나 향후 상위권 경쟁에 불을 붙일 가능성을 보였다. '08년, '09년 최하위(60사례 이상 브랜드 기준)였던 BMW는 처음으로 800점대에 진입하여 중위권까지 올라섰다.

올해 역시 일본차의 강세는 계속되었다. 렉서스는 품질과 A/S 부문에서, 혼다는 종합체감만족 부문에서 각각 1위를 나눠가졌다. 전반적으로 렉서스의 상승세, 혼다의 하향세가 엿보이기는 하지만 향후 두 브랜드 간의 치열한 경쟁은 계속될 것으로 보인다.

유럽차에서는 전반적으로 벤츠가 앞서가는 가운데 BMW의 추격이 시작된 양상이다. BMW는 품질이 개선되면서 A/S만족도와 종합체감만족 두 부문에서 크게 향상되었다. 현 시점에서 일본차의 유일한 대항마인 벤츠로서는 일본차와 경쟁함과 동시에 BMW의 도전도 받아야 하는 상황이 되었다.

2-3년 사이 판매량이 급증한 아우디와 폭스바겐은 고객과의 관계에서 적지 않은 손실이 있었던 것으로 보인다. 최근 판매가 급증한 벤츠와 BMW가 눈 여겨 봐야 할 현상이다. 폭발적으로 증가한 판매 이후의 고객 관리는 모든 유럽 브랜드의 공통관심사다.

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.

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

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

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