

Press Release

새로 나온 차, 살까? 지켜볼까?

- 기존모델 문제점수는 매년 **10%** 줄어들어
- 모델 변경되면 문제점수 **50%** 증가
- 소음/잡소리가 가장 많이 늘어

새로 나온 신모델 자동차를 남보다 먼저 구입해 타고 다니는 것은 생각만 해도 즐거운 일이다. 그러나 지불해야 할 대가도 있다. 자동차의 문제점은 맨 처음 새로 나왔을 때 많고, 그 이후 꾸준히 감소하는 경향이 있다. 모델체인지가 되면 문제점수는 단종 전에 비해 **50%** 이상 증가하며, 가장 크게 늘어나는 것은 소음 및 잡소리다. 새 차는 1년쯤 지켜 본 다음에 사는 것이 낫다는 주장이 있다. 그러나 문제점은 1년에 **10%** 정도 밖에 줄지 않는다. 그 **10%**가 무엇인가에 따라 다르겠지만, **10%**가 크다고 생각되면 지켜보고, 그 보다는 즐거움이 더 클 것이라고 생각되면 사는 것이다.

2009년과 2010년은 신모델의 출시가 특히 많았던 해다. 자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)는 신모델의 출시가 자동차의 품질문제와 어떤 관련이 있는지 알아보기 위해 2009년과 2010년도 자동차기획조사 결과 중 신모델과 구모델의 초기품질 문제점수를 비교 분석했다.

초기품질 문제점수는 새 차를 구입한지 평균 3개월이 지난 소비자들(1월-6월 구입)이 차를 사용하면서 경험한 문제점의 수를 다룬다. 2010년 조사에서는 2010년 1월 이전에 출시되었고, 조사표본 수가 60사례 이상인 19개 모델이 분석 대상이 되었다[표1]. 이들 중 2009년도에도 분석대상이 된 모델은 16개였다.

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

Press Release

[표 1] 2009년 ~ 2010년 초기품질 문제점 수

단위: 건

Model	출시 년/월	'10년 순위	'10년 문제점 수	'09년	
				문제점 수	모델
K5 ^a	'10. 5월	(-)	1.68	2.31	Lotze
Sportage R ^a	'10. 3월	(-)	2.08	1.25	Sportage
New SM5(L43)	'10. 1월	(8)	1.61	1.16	SM5
K7	'09. 11월	(19)	2.76	- ^b	-
Sonata YF	'09. 9월	(12)	2.06	1.35	NF Sonata
Matiz Creative	'09. 8월	(17)	2.49	2.07	Matiz
Tucson iX	'09. 8월	(16)	2.41	1.60	Tucson
New SM3	'09. 7월	(11)	2.01	0.60	SM3
Sorento R	'09. 4월	(18)	2.52	- ^b	Sorento
Lacetti Premiere	'08. 11월	(14)	2.22	3.06	-
Soul	'08. 9월	(6)	1.57	1.98	-
Forte	'08. 8월	(13)	2.11	2.13	-
Lotze	'08. 6월	(6)	1.57	2.31	-
Morning	'08. 1월	(9)	1.82	2.29	-
SM7	'08. 1월	(5)	1.50	1.71	-
Genesis	'08. 1월	(1)	0.86	1.04	-
SM5 Impression	'07. 7월	(4)	1.35	1.16	-
Avante HD	'06. 5월	(2)	1.04	1.46	-
Grand Carnival	'05. 11월	(14)	2.22	- ^b	-
Santa Fe CM	'05. 11월	(10)	1.97	1.09	-
Grandeur TG	'05. 5월	(3)	1.09	0.91	-

a. 보유기간 평균 3개월 미만, 순위 산정에서 제외

b. 신모델 또는 사례 수 부족

'10년 조사결과를 보면 '09년 이후 출시 모델과 '09년 이전 출시 모델간의 차이가 눈에 띈다. 상위권은 '09년 이전 출시로, 하위권은 '09년 이후 모델로 채워져 있음을 알 수 있다. '09년 이후 모델은 최하위인 K7를 비롯해 Sorento R, Matiz Creative, Tucson iX이 함께 최하위권(16위 ~ 19위)을 형성 했다. 뉴SM5가 유일하게 10위 안에 들며 선전했을 뿐 나머지는 모두 부진한 결과를 보였다. 반면 '09년 이전 모델은 1위(Genesis)로부터 공동 6위까지 상위권을 독식했다.

신규 출시 모델의 문제점이 대체 모델들 보다 더 많은 것인지 알아보기 위해 출시 전-후가 비교 가능한 5개 모델(SM5, Sonata, Matiz, Tucson, SM3)의 '10년과 '09년 문제점수를 비

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

Press Release

교했다. 그 결과 5개 모델 모두 '10년의 문제점 수가 '09년 보다 많았다. 차이가 가장 적은 것은 Matiz와 Matiz Creative의 0.42건 차이였으며, 큰 것은 SM3-뉴SM3의 1.41건 차이였다. 평균으로 보면 5개 신모델들은 2.12건으로 5개 대체 모델들의 평균 1.36건의 156%에 달했다. 이는 변경된 모델들이 기존 모델보다 더 많은 문제점을 갖고 있음을 보여주며, 보다 안정된 품질을 갖고 구모델을 대체하는 경우는 없었음을 알 수 있다.

시간이 지나면서 기존 모델의 문제점수에 변화가 있는지 알아보기 위해 연식만 바뀐 11개 모델의 '10년, '09년 점수를 비교했다. 8개 모델에서 문제점 감소가 있었으며, 이들 중 7개는 '08년 출시 모델이었다. 이는 출시 후 2년 정도 품질개선 활동이 활발함을 보여준다. 문제점수의 평균은 '09년 1.74건으로부터 '10년 1.56건으로 1년 사이에 0.18건의 감소가 있었다. 이는 동일 모델의 경우 연간 평균 10%정도의 품질개선, 즉 문제점 감소가 있었음을 보여준다. 결과를 요약하면 자동차의 품질 문제점수는 출시 이후 매년 10% 정도씩 감소하다가 모델변경이 되면서 50% 정도 늘어 난다고 볼 수 있다.

모델 변경이 이루어지면서 어떤 영역에서 문제점의 증감이 있는지를 알아보기 위해 5개 모델의 문제점을 차원 별로 비교했다[표2]. 신모델의 초기품질 문제점수는 소음/잡소리가 0.51건으로 가장 많았고, 그 다음은 엔진(0.31건), 핸들/조향장치(0.19건)의 순이었다. 반면 변경 전 모델은 엔진의 문제점수가 제일 많았고(0.26건), 그 다음이 소음/잡소리(0.20건)였다.

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

Press Release

[표 2] 2009년 ~ 2010년 차원별 초기품질 문제점 수

단위: 건

차원	Matiz, SM3, Sonata, SM5, Tucson		차이('10년- '09년)
	'10년	'09년	
품질지수	2.12	1.36	0.76
소음/잡소리 문제점	0.51	0.20	0.31
엔진 문제점	0.31	0.26	0.05
핸들/조향장치 문제점	0.19	0.16	0.03
온도조절/환기장치 문제점	0.18	0.13	0.05
오디오/비디오 시스템 문제점	0.17	0.13	0.03
브레이크 문제점	0.15	0.12	0.04
시트/안전벨트 문제점	0.14	0.09	0.04
변속기 문제점	0.11	0.05	0.06
차체/도장/몰딩/누수 문제점	0.11	0.05	0.06
전기장치/액세서리 문제점	0.10	0.07	0.03
내장/인테리어 문제점	0.10	0.06	0.03
타이어 문제점	0.02	0.02	0.00
배터리 문제점	0.01	0.01	0.00
문제경험률 (%)	47.9	33.6	14.4

* 반올림에 의한 차이가 있을 수 있음

'10년과 '09년의 비교에서 13개 차원 중 신모델의 문제점이 적은 것은 없었다. 이는 모델 변경이 이루어지면서 전 부문에 걸쳐 문제점이 증가함을 뜻한다. 차이가 가장 큰 것은 소음/잡소리(0.31건)였으며, 그 다음은 변속기와 차체/도장/몰딩/누수(각각 0.06건)의 순이었다.

신모델이 결함이나 문제점 측면에서 4-5년간의 품질개선 활동을 거친 구모델 보다 못한 것은 당연한 것으로 보인다. 물론 바람직한 것은 아니다. 그리고 가장 다루기 어려운 문제는 소음/잡소리로 나타났다. 소비자들 사이에는 갓 출시된 새 모델을 사기 보다는 1년 정도 지켜 본 후에 사는 것이 낫다는 의견이 있다. 문제점만 보면 이 의견은 일리가 있지만 이는 새 차가 주는 즐거움은 고려하지 않은 판단이며, 자동차시장의 원활한 운용에 걸림돌이 된다. 결코 쉽지는 않겠지만 보다 안정된 신차 초기품질이 가능하다면, 훨씬 더 큰 혜택을 메이커와 소비자가 공유할 수 있을 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

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)
- 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