

국산차 '초기품질', 무엇이 문제인가?

- 지난 3년간 국산차 초기 품질 문제점 많아져
- '소음/잡소리', '엔진', '브레이크' 문제점 수입차보다 1.4배 이상 많아

국산차의 가장 고질적인 초기품질 문제점은 '소음/잡소리'였으며, 그 다음은 '엔진', '핸들/조향장치' 등과 같은 자동차의 기본 영역의 문제점들이었다. 불행하게도 한국 자동차의 초기 품질은 2004년 이후 정체 상태며, 2009년 이후 2011년까지는 2년간 이 영역에서의 문제점 수가 늘어났다. 수입차와 비교해서도 1.4배 이상 많았다.

자동차에 가장 중요한 것은 품질이다. 품질 문제는 가벼운 것도 있으나 심한 경우 소비자의 생명과 안전에 직결되기 때문이다. '새차를 사서 3개월 동안 이용하면서 경험한 고장·문제점 수'로 측정되는 초기품질은 특히 그 차의 내구품을 포함한 제품품질은 물론 서비스품질에도 큰 영향을 준다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트(대표 김진국)는 지난 2011년 7월 실시한 “자동차 품질 및 만족도 조사”에 포함되었던 국산차와 수입차의 '초기품질 문제점 수(TGW-i: Things Gone Wrong-initial)'를 비교했다[표1]. 초기품질 문제점 수는 '100대당 문제점 수(PPH, Problems Per Hundred Vehicles)'로 결과를 표시되며, 숫자가 작을수록 품질이 좋은 것이다.

[표1] 2011년 국산차와 수입차의 초기품질 비교

	국산차(D)	수입차(I)	(D-I)	(D/I)
초기품질 문제점 수[PPH*]	198	140	58	1.41
소음/잡소리 문제점	47.5	33.6	13.9	1.41
엔진 문제점	28.2	16.1	12.1	1.75
핸들/조향장치 문제점	21.2	10.6	10.7	2.01
오디오/비디오 시스템 문제점	14.8	21.4	-6.6	0.69
브레이크 문제점	13.8	9.3	4.5	1.48
차체/도장/물당/누수 문제점	13.1	9.3	3.8	1.42
변속기 문제점	12.1	5.7	6.4	2.11
전기장치/액세서리 문제점	11.7	9.6	2.1	1.22
온도조절/환기장치 문제점	11.5	10.1	1.3	1.13
내장/인테리어 문제점	9.5	5.8	3.7	1.63
시트/안전벨트 문제점	8.7	3.8	4.9	2.27
타이어 문제점	4.7	4.2	0.4	1.10
배터리 문제점	1.4	0.5	0.9	2.61

* PPH: 초기품질의 표시 단위로 '100대당 문제점 수(Problems Per Hundred Vehicles)'를 뜻하며, 수치가 작을수록 품질이 좋다.

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

2011년 전체 초기품질 문제점 수는 국산차가 100대당 198건으로 수입차 140건보다 58건이 많았고 이는 수입차의 1.4배에 해당하는 수치다. 초기품질을 평가하는 13개 영역 중에서 소비자가 가장 많이 경험하는 문제점은 국산차나 수입차 둘 다 ‘소음/잡소리’와 관련된 문제였다. 국산차가 100대당 47.5건, 수입차는 33.6건이었다. 국산차는 다음으로 ‘엔진 문제점’(28.2건), ‘핸들/조향장치 문제점’(21.2건) 등의 순이었으나, 수입차는 ‘오디오/비디오 시스템 문제점’(21.4건), ‘핸들/조향장치 문제점’(16.1건) 순이었다.

13개 영역 중에서 ‘오디오/비디오 시스템 문제점’ 영역을 제외한 12개 영역 모두에서 국산차의 문제점 수가 수입차보다 더 많았다. 특히 ‘소음/잡소리’와 ‘엔진’, ‘브레이크’와 같은 주요 초기품질 영역에서 1.4배 이상 많은 문제점 수를 보였다.

최근 국산차의 초기품질 문제점 수는 계속 증가해왔다(참고: [자동차리포트 11-02 자동차 고장과 문제점, 늘어나고 있다](#)). 이러한 품질 문제의 악화가 지난 2년간 어떤 영역에서 일어났는지를 알아보기 위해 지난 2009년과 2011년의 조사결과를 비교했다[표2].

[표2] 국산차와 수입차의 '09 ~ '11년 간의 초기품질 문제점 수 비교

	국산차			수입차		
	2011년(A)	2009년(B)	Gap(A-B)	2011년(A)	2009년(B)	Gap(A-B)
초기품질 문제점 수[PPH*]	198	167	31	140	106	34
소음/잡소리 문제점	47.5	35.6	11.8	33.6	30.1	3.5
엔진 문제점	28.2	25.7	2.5	16.1	9.3	6.8
핸들/조향장치 문제점	21.2	15.0	6.2	10.6	3.5	7.1
오디오/비디오 시스템 문제점	14.8	15.3	-0.5	21.4	9.7	11.7
브레이크 문제점	13.8	10.4	3.3	9.3	6.3	3.0
차체/도장/몰딩/누수 문제점	13.1	9.6	3.5	9.3	8.7	0.6
변속기 문제점	12.1	12.0	0.1	5.7	5.3	0.4
전기장치/액세서리 문제점	11.7	8.6	3.1	9.6	11.4	-1.8
온도조절/환기장치 문제점	11.5	13.0	-1.6	10.1	8.4	1.7
내장/인테리어 문제점	9.5	9.9	-0.4	5.8	7.2	-1.4
시트/안전벨트 문제점	8.7	7.3	1.4	3.8	3.8	0.0
타이어 문제점	4.7	3.2	1.5	4.2	1.7	2.5
배터리 문제점	1.4	0.9	0.5	0.5	0.8	-0.3

* PPH: 초기품질의 표시 단위로 '100대당 문제점 수(Problems Per Hundred Vehicles)'를 뜻하며, 수치가 작을수록 품질이 좋다.

2011년 조사 결과는 2년 전인 2009년에 비해 국산차(31건 증가)나 수입차(34건 증가) 모두 문제점 수가 증가했다. 수입차의 증가 폭이 컸는데 이는 2010 불거진 토요타 리콜 사태와 관련이 있다. 문제점 수의 증가는 ‘소음/잡소리’, ‘핸들/조향장치’, ‘엔진’, ‘브레이크’ 등 중요 영역에서 많았다. 국산차가 ‘09년에 비해 ‘11년에 문제점 수가 1건이라도 줄어든 것은 ‘온도조절/환기장치’(1.5건 감소)에 불과했고 나머지는 ‘변속기’, ‘온도조절/환기장치’, ‘내장/인테리어’ 등은 제자리 걸음이었다.

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

수입차는 ‘소음/잡소리’ 영역 보다는 특히 ‘오디오/비디오 시스템’ 문제점이 11.7건으로 가장 많이 증가했고, 다음으로는 ‘핸들/조향장치’ 영역에서 7.1건, ‘엔진’ 영역에서 6.8건이 늘었다. 중요 품질 영역에서 문제점 수가 증가했다는 것은 소비자에게는 불행스러운 일이다.

같은 시기 국산차가 가장 나빠진 것은 ‘소음/잡소리’ 영역으로 11.8건이 증가했고, 국산차와 수입차 간의 격차가 가장 크게 벌어진 것도 이 영역이었다. 2009년 5.5건 차이에서 2011년 13.9건으로 차이로 다른 영역에 비해 그 격차가 가장 많이 벌어졌다. 품질 문제점 수의 증가와 관련 깊은 요인의 하나는 신제품의 출시다. 신제품이 많으면 문제점 수는 늘어나는데 가장 많이 증가하는 것이 ‘소음/잡소리’다(참고: [자동차리포트 10-14 새로 나온 차, 살까? 지켜볼까?](#)). 신제품의 출시 전 품질 관리가 중요함을 보여 준다.

[조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족 조사 중 TGW-i
- 조사기관: ㈜마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 새차 구매 후 평균 3개월 사용자(2011년 7월1일 조사시점 기준)
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 5,397명(수입 337명)

위 조사 결과는 ㈜마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 ‘자동차 품질 및 고객만족조사’로부터 발췌한 것입니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr 에서 보실 수 있습니다.

문의: 이건호 상무 T:02-6004-7622 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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