

자동차 고장과 문제점, 늘어나고 있다

- 자동차 제품품질은 지난 5년 전에 비해 뒷걸음질
- 현대와 기아 2년 연속 품질 문제점 수 증가

자동차의 고장과 문제점이 지난 5년 전과 비교해 늘어나는 추세를 보이고 있다. 새차 구입자가 3개월간 경험한 초기품질 문제점 수는 2009년에 가장 적은 수준으로 감소되었다가 최근 2년 다시 증가했다. 3년간 경험한 내구품질 문제점 수는 2007년부터 꾸준히 감소되다가 2011년 다시 증가세로 돌아섰다. 5개 국내 업체 중 르노삼성만이 초기품질과 내구품질 모두의 문제점 수를 전년대보다 줄여가며 1위 자리를 차지했다. 다른 4개 회사는 두 종류 문제점 모두에서 전년대보다 부진했다. 수입차는 3년 연속 초기품질/내구품질 모두에서 국내 1위 업체를 앞섰다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)가 2002년부터 2011년까지 지난 10년간 매년 7월에 ‘자동차 품질 및 고객만족’에 대한 대규모 기획조사를 실시해왔다. 이 10년간의 조사결과 중에서 2007년부터 2011년까지 5년간의 품질 변화를 분석했다. 매년 향상과 후퇴를 반복하던 초기품질은 2011년에 문제점이 증가해 지난 5년 중 가장 많은 수로 나타났다. 매년 꾸준히 감소해왔던 내구품질도 금년에는 문제점 수가 증가했다. 결론적으로 2011년은 자동차 품질이 초기와 내구 품질 영역 모두에서 뒷걸음친 한 해였다.

[표1] 연도별 자동차 초기품질 문제점 수

	기획조사 연도				
	2007	2008	2009	2010	2011
산업평균	1.74	1.80	1.67	1.90	1.98
현대	1.48	1.61	1.33	1.68	1.73
기아	1.71	2.17	2.01	2.06	2.27
쉐보레	2.41	1.98	2.48	2.24	2.34
르노삼성	1.57	1.59	1.13	1.68	1.43
쌍용	2.57	2.08	2.98	2.32	2.90
수입차	1.58	1.16	1.06	1.63	1.40

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

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

초기품질 문제점 수는 사상 가장 좋은 성적을 낸 2009년(1.67건) 이후 2년 연속 증가해 산업 전반적으로 후퇴했다고 할 수 있다. 이는 현대와 기아의 부진이 주된 원인이다. 현대와 기아는 2년 연속 문제점이 증가했을 뿐 아니라 지난 5년 중 가장 많은 수치를 보였다는 점에서 우려할 만하다. 르노삼성 5개 업체 중 유일하게 전년보다 적은 문제점 수를 기록하며 작년도 공동 1위 현대를 제치고 2년 만에 단독 1위에 다시 올랐다. 수입차의 평균은 4년 연속 국내 1위를 앞서 품질 우위를 과시했다.

[표2] 연도별 자동차 내구품질 문제점 수

	기획조사 연도				
	2007	2008	2009	2010	2011
산업평균	4.94	4.57	4.39	4.29	4.40
현대	4.90	4.29	4.04	3.96	4.19
기아	5.04	4.58	4.44	4.44	4.63
쉐보레	5.72	5.22	5.58	5.20	5.24
르노삼성	3.41	4.21	4.17	4.15	3.81
쌍용	6.06	5.73	4.80	4.72	5.55
수입차	4.11	4.57	3.85	3.03	3.43

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

내구품질 문제점 수의 5년간 변화를 보면, 2007(4.94건)년부터 2010년(4.29건)까지는 작을 차이지만 꾸준히 문제점 수가 감소하다가 2011년(4.40건)에 다시 증가한 것을 볼 수 있다. 초기품질과 마찬가지로 5개사 중 르노삼성을 제외한 4개사 모두가 전년도 보다 부진했기 때문이다. 르노삼성은 과거 연속 1위를 차지해왔으나 2009년과 2010년 현대에 1위를 내주는 부진을 보이다가 2011년에 다시 1위 자리에 복귀했다.

르노삼성의 제품품질 경쟁력은 확실히 과거만 못하다. 그러나 최근 1년간은 부진했던 경쟁사들과 달리 단독으로 초기품질과 내구품질 문제점 수 모두를 줄였다는 점에서 고무적이다. 반면 현대와 기아는 2년 연속으로 초기와 내구 문제점 수가 증가했다. 특히 양사의 초기품질 문제점 수는 지난 5년 중 어떤 해보다 많은 수준이라는 점은 제품 품질에 하락이 있었음을 의미한다. 이는 제품의 문제점이나 결함 등의 당면품질 보다는 디자인 등 감성품을 강조한 최근의 경향과 유관한 것으로 보인다.

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

본 '자동차 품질 및 고객만족 조사 리포트'는 (주)마케팅인사이트의 초대형 기획조사의 결과 중 발췌·요약한 것으로, 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이 어느 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 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2011년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모 : 총 응답자 97,356명
자동차 보유자 93,020명

문의: 이건호 상무, leekh@mktinsight.co.kr, 02-6004-7622

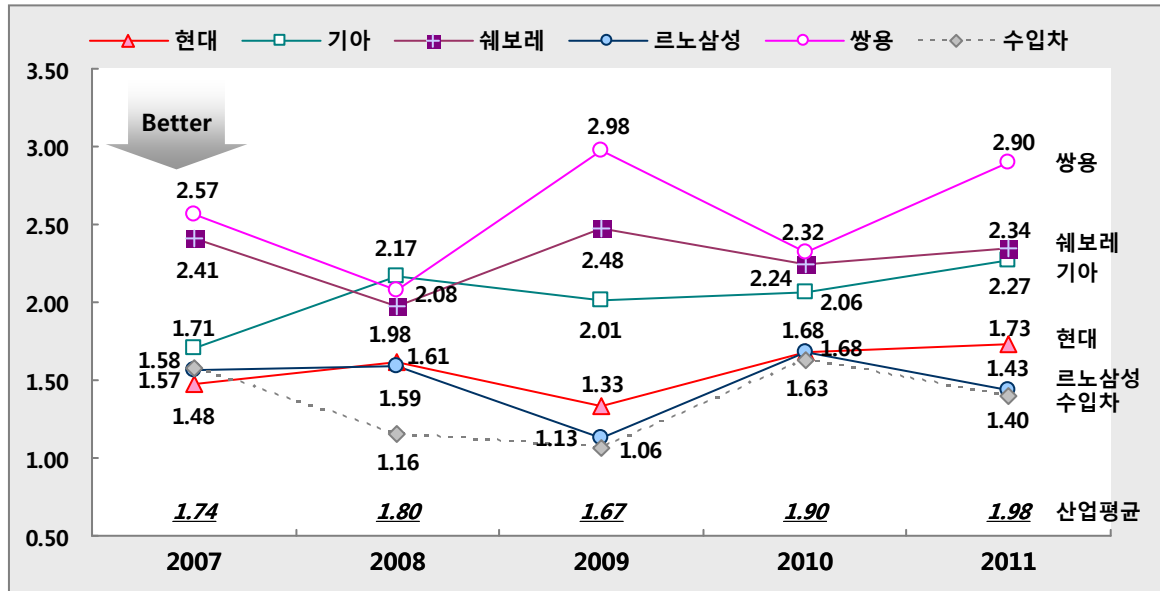
For more Information

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

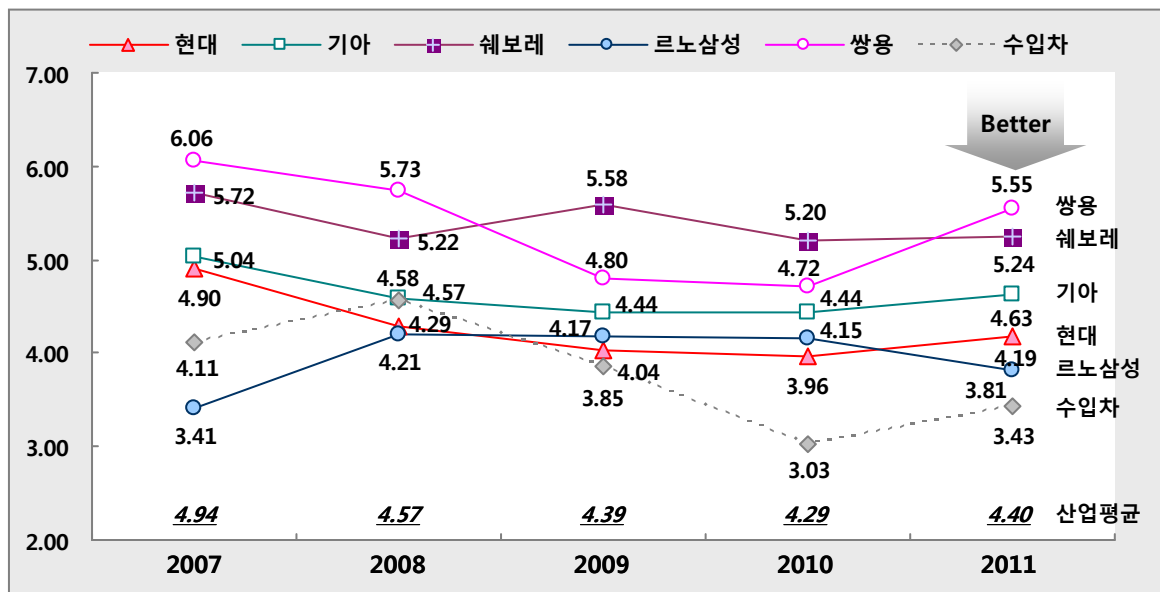
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

부록: 연도별 자동차 제품품질 문제점 수 추이

[그림1] 연도별 자동차 초기품질 문제점 수 추이



[그림2] 연도별 자동차 내구품질 문제점 수 추이



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

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