

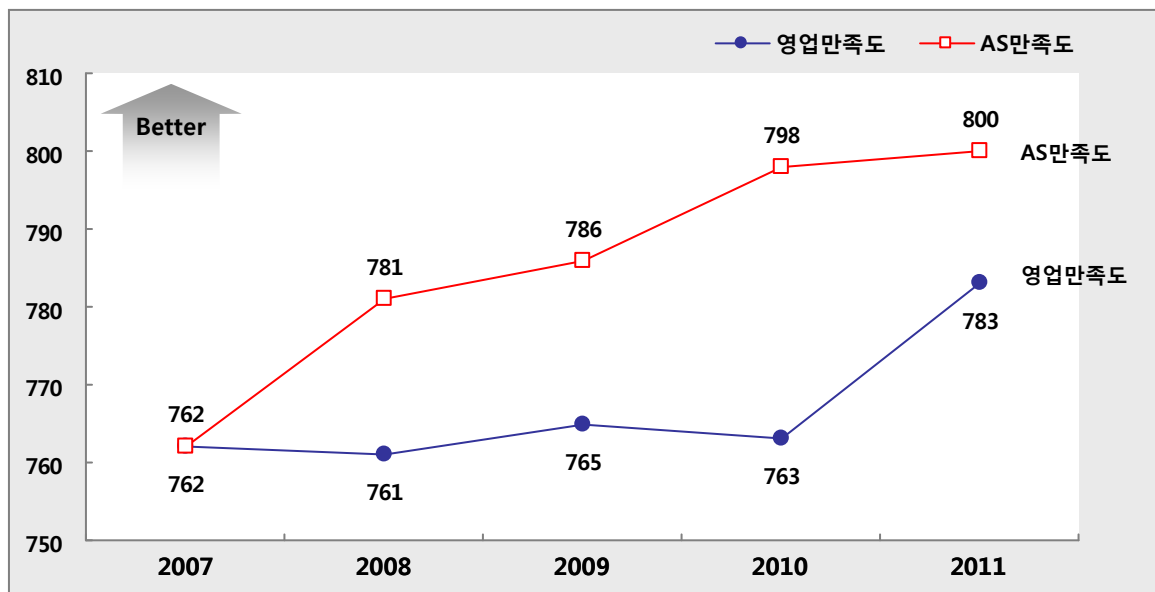
## 자동차 영업과 A/S, 많이 좋아졌다.

- 르노삼성, 영업 부문과 A/S 부문 경쟁력 막강
- 영업 부문의 향상은 '판매 후 고객관리' 덕분
- A/S 부문은 쉐보레와 쌍용이 선두 르노삼성 위협

자동차회사의 영업과 A/S가 많이 좋아졌다. 지난 1년간 새차를 산 소비자가 경험한 영업 만족도는 2011년 상당한 개선이 있었다. 또한 A/S를 이용한 적이 있는 소비자들의 평가는 꾸준히 높아져 처음으로 800점대에 진입했다. 회사별로는 르노삼성이 영업과 A/S 부문 모두에서 10년 연속 1위를 차지했다. 영업 부문에서의 르노삼성의 독주는 확고하지만 A/S 부문에서는 지난 2년간 급성장한 쉐보레와 쌍용이 턱밑까지 쫓아왔다. 토요타, 혼다 등 일본계 수입차의 A/S는 르노삼성보다도 월등했다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트([www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), 대표: 김진국)가 2002년부터 2011년까지 지난 10년간 매년 7월에 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 대규모 기획조사를 실시해왔다. 그 조사결과 중에서 2007년부터 2011년까지 5년간의 영업서비스와 A/S 품질의 변화를 분석했다. 결론적으로 영업서비스에 대한 평가는 2010년까지 답보하다가 2011년 상당한 개선이 있었고, A/S에 대한 평가는 꾸준히 높아져 처음으로 800점대에 진입했다[그림 1].

[그림 1] 영업서비스 만족도와 AS만족도 산업평균 연도별 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](mailto:leekh@mktinsight.co.kr)

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

영업점, 영업사원, 인도과정 등에 대한 소비자의 평가는 2007년부터 4년간 760점대 초반에서 오르내리다가 2011년 20점 급상승했다. 쌍용을 제외한 4개사가 모두 16-30점 큰 폭의 향상을 거뒀으며, 지난 5년 중 최고점을 받았다[표 1].

[표1] 연도별 자동차 영업서비스 만족도

|      | 기획조사 연도 |      |      |      |      |
|------|---------|------|------|------|------|
|      | 2007    | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| 산업평균 | 762     | 761  | 765  | 763  | 783  |
| 현대   | 759     | 755  | 770  | 763  | 782  |
| 기아   | 761     | 750  | 745  | 744  | 774  |
| 쉐보레  | 752     | 762  | 749  | 758  | 781  |
| 르노삼성 | 786     | 788  | 811  | 803  | 819  |
| 쌍용   | 735     | 758  | 761  | 781  | 761  |
| 수입차  | 795     | 802  | 798  | 796  | 790  |

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

회사별로 보면 2009년에 이미 800점대를 돌파한 르노삼성의 영업만족도는 2010년 약간 주춤거렸지만 2011년 819점으로 또 한번 도약했다. 현대(782점, 19점 상승)는 2위, 쉐보레(781점, 23점 상승)는 3위로 1단계씩 올랐다. 3년 연속 최하위였던 기아(774점)는 전년 대비 30점 상승으로 가장 큰 향상을 보였으나 하위권을 벗어나지는 못했다. 쌍용은 2010년 전년 대비 20점 상승으로 2위까지 올랐으나 금년에 다시 20점 하락하여 유일하게 영업서비스에서 후퇴한 업체가 되면서 최하위로 떨어졌다. 수입차의 평균은 2009년 르노삼성에 추월된 뒤 3년 연속 후퇴하고 있다.

A/S 만족도의 산업평균은 꾸준히 적지 않은 폭으로 상승해 금년에 처음으로 800점대에 진입했다[표2]. 800점대의 산업평균은 모든 고객만족지표 중 처음 있는 일이다. 회사별로는 르노삼성이 826점으로 10년 연속 1위를 차지했으며, 지난 2년간 전력질주한 쉐보레(821점)와 쌍용(812점)은 르노삼성을 턱밑까지 추격했다. 그 결과 작년과 동일한 점수에 머문 현대(792점)와 3년 연속 최하위 기아(783점)는 쌍용에도 20점 이상 뒤지는 부진을 보였다. 810점 이상의 3강(르노삼성, 쉐보레, 쌍용), 790점 내외의 2약(현대, 기아) 구도가 뚜렷하다.

## For more Information

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

[표2] 연도별 자동차 A/S만족도

|      | 기획조사 연도 |      |      |      |      |
|------|---------|------|------|------|------|
|      | 2007    | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| 산업평균 | 762     | 781  | 786  | 798  | 800  |
| 현대   | 756     | 774  | 782  | 792  | 792  |
| 기아   | 758     | 777  | 777  | 783  | 783  |
| 쉐보레  | 753     | 777  | 786  | 813  | 821  |
| 르노삼성 | 814     | 811  | 825  | 826  | 826  |
| 쌍용   | 759     | 787  | 780  | 804  | 812  |
| 수입차  | 786     | 805  | 806  | 808  | 802  |

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

수입차의 A/S만족도는 2009년 까지 보통 20점 이상의 큰 차이로 국산차를 앞서왔다. 그러나 그 차이는 2010년 10점(808점 대 798점)으로 줄었고 금년에는 불과 2점 차이(802점 대 800점)로 더 좁혀졌다. 3위 쌍용에 10점 뒤지는 점수다. 수입차의 A/S 만족도는 브랜드별로 큰 차이가 있으며 몇몇 브랜드는 국내 1위 르노삼성보다 더 높은 평가를 받았다. 토요타(859점), 혼다(858점)가 대표적이며, Mercedes-Benz(840점), 렉서스(831점)도 앞서있다.

영업은 금년도에 큰 향상, A/S는 지난 4년간 꾸준한 성장이 있었다. 이런 변화의 뒤에는 항상 그럴만한 이유가 있다. 영업만족도의 급격한 상승 이면에는 각 제조사의 특별한 노력이 있었다. 고객만족과 품질평가에 가장 큰 영향을 주는 변수는 ‘판매 후 고객관리’며 영업사원이 가장 중요하다는 연구결과(“자동차 고객 만족, 이것 하나만 잘하면 된다”, 마케팅인사이드 2011.01.13)가 지난 1월 발표되었다. 그 후 각 제조사는 모두 경쟁적으로 고객관리를 강화했고, 이것이 만족도를 높이는 성과로 이어졌다. 이 경쟁은 현재도 계속되고 있다.

A/S에 있어서는 쉐보레와 쌍용의 약진이 괄목할 만하다. 쉐보레는 2007년 최하위로 부터 꾸준히 향상해 1위 자리를 넘보고 있으며, 쌍용도 호시탐탐 수위를 노리고 있다. 이 반대는 기아와 현대다. 중하위권에 머물던 기아는 2009년부터 3년 연속 최하위 자리로 밀려났고 선두권과 40여점의 차이를 좁히지 못하고 있다. 현대 역시 기아와 함께 700점대에 머물며 하위권을 이루고 있다. 현대와 기아차의 분발이 기대된다.

수입차에 대한 일반인들의 가장 큰 우려는 A/S다. 그러나 수입차 A/S는 실제로는 국산차 평균보다 20점 이상 높은 점수를 소비자들로부터 받아왔다. 그런데 최근에는 이런 우려가 현실화되는 경향을 보이고 있다. 국산차와의 차이가 2점으로 좁혀졌다. 수입차 A/S에 대한 우

#### For more Information

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

려의 현실화는 가팔랐던 수입차 성장세에 장애가 될 수도 있다.

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](http://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](mailto:leekh@mktinsight.co.kr), 02-6004-7622

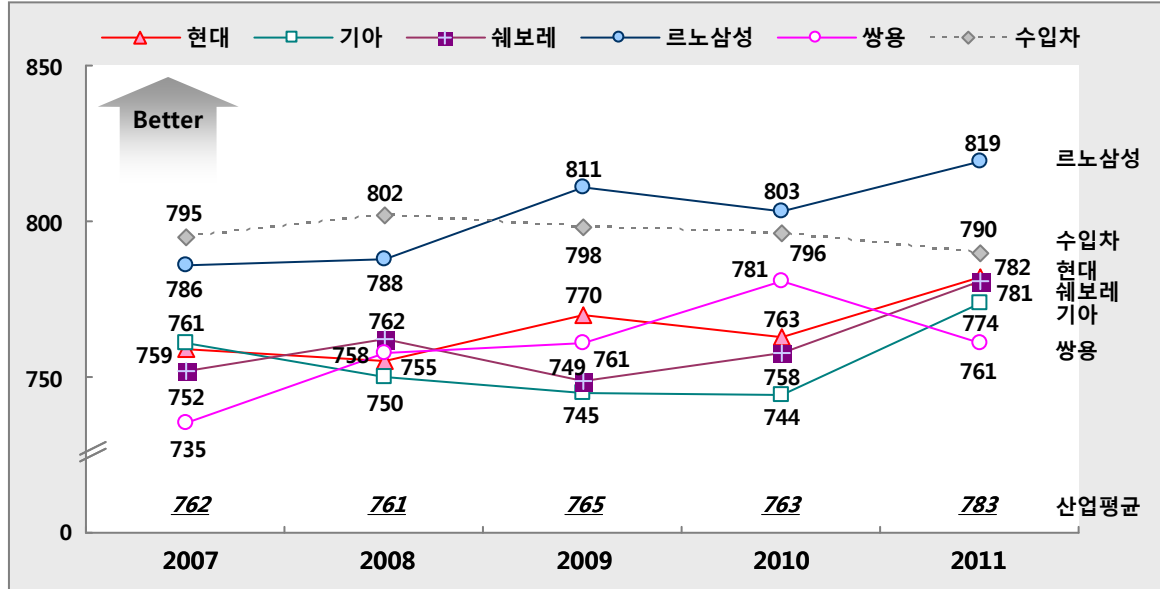
## For more Information

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

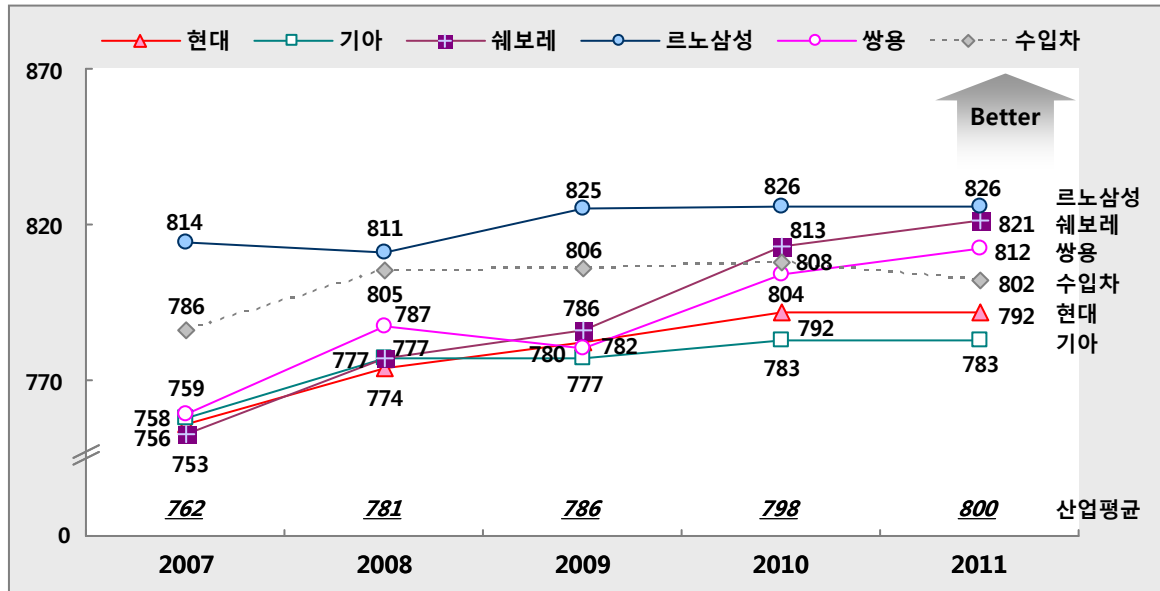
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

## 부록: 연도별 영업서비스 및 A/S 만족도 추이

[그림 2] 연도별 자동차 영업서비스 만족도 평가 추이



[그림 3] 연도별 자동차 A/S만족도 추이



### For more Information

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)