

자동차 품질스트레스 높아지고 만족도 떨어지고

- 소비자의 자동차 품질 스트레스 계속 높아져
- 쉐보레 자동차 품질스트레스 적은 브랜드 1위
- 르노삼성 10년 연속 고객만족 1위

지난 5년간 자동차의 품질 문제점은 많아졌고, 소비자가 받는 스트레스 역시 증가했다. 자동차 회사에 대한 만족도도 제자리걸음을 했다. 쉐보레는 가장 스트레스 적은 브랜드로 깜짝 1위를 했고, 르노삼성은 고객만족 10년 연속 1위를 이어갔다.

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. 그 조사결과 중에서 2007년부터 2011년까지 5년간의 자동차 품질스트레스와 종합체감만족률의 변화를 분석했다.

새차를 구입한 소비자들이 평균 1년 동안 사용하면서 겪은 제품과 서비스 품질스트레스는 점차 증가하는 경향을 보였다. 금년은 평균 1.56건으로 지난 5년간 가장 많은 수준이었다[표 1].

[표1] 연도별 자동차 품질스트레스

	기획조사 연도				
	2007	2008	2009	2010	2011
산업평균	1.17	1.23	1.41	1.38	1.56
현대	1.07	0.99	1.22	1.36	1.50
기아	1.10	1.10	1.55	1.42	1.59
쉐보레	1.64	1.59	1.59	1.56	1.42
르노삼성	0.97	1.68	1.21	1.06	1.79
쌍용	1.68	1.84	2.00	1.56	2.29
수입차	1.13	1.16	1.41	1.38	1.19

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

쉐보레를 제외한 모든 국내업체가 작년보다 많은 스트레스 건수를 보였다. 작년도 최하위라는 성적을 GM대우로부터 물려받은 쉐보레는 작은 개선으로 성큼 1위에 올랐다. 쉐보레의

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

1위 등극은 다른 회사들의 부진과 쉐보레의 새로운 브랜드 효과, 그리고 A/S 1위 달성을 위한 헌신적 노력 등이 빚어낸 결과이다. 전년 1위였던 르노삼성 4위로 밀려났고, 쌍용은 최하위에 머물렀다. 2년 연속 국산평균과 같은 점수를 보였던 수입차는 다시 한발 앞섰다.

르노삼성은 SM7과 SM5의 브레이크 문제로 곤욕을 치렀던 2008년(4위)을 제외하고 꾸준히 1위를 유지했으나 금년엔 다시 4위로 밀려났다. 금년 상반기 여러 차례 있었던 SM3와 SM5 리콜의 결과인 것으로 보인다. 지난 5년간 근소한 차이로 르노삼성과 경쟁해온 현대 역시 아반떼 하이브리드와 투싼, YF소나타 등의 리콜로 쉐보레에 1위 자리를 넘겨주어야 했다. 2011년은 소비자들이 잦은 리콜로 인해 많은 품질스트레스를 느낀 한 해였던 셈이다.

수입차 소비자들이 경험한 품질스트레스는 1.19건으로 10년 만에 처음으로 국산 1위를 앞서는 좋은 성적을 보였다. 수입차 보유자들이 A/S와 유지비용 때문에 많은 스트레스를 겪을 것이라는 일반적인 예상과 다른 결과를 보였다.

모델별로 본 ‘품질스트레스 적은 차’ 1위는 르노삼성의 QM5가 차지했으며, 그 뒤를 Genesis(현대), SM7(르노삼성) 등이 따랐다[표 2]. 상위 10위권 모델들을 보면 기아 4, 현대 3, 르노삼성 2, 쉐보레 1개 모델이 포함되었다.

[표2] ‘품질스트레스 적은 차’ Top 10*

RANK	MODEL	건
*	Equus	0.42
*	Opirus	0.62
*	Sportage	0.62
1	QM5	0.71
2	Genesis	0.83
3	SM7	1.06
*	Avante HD	1.08
4	Grandeur TG	1.09
*	Alpheon	1.17
5	Soul	1.18
-	Imports	1.19
6	Forte	1.21
7	Pride	1.24
8	Winstorm	1.26
*	Tosca	1.32
9	Sorento R	1.33
10	SantaFe	1.35
전체 평균		1.56

* 2011출시, 2010단종, 사례수 적은 모델 순위매김에서 제외

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

종합체감만족률, 즉 지난 6개월간 새 차를 산 소비자들이 그 회사의 제품, 회사 정책, 서비스 등 전반에 대해 ‘종합적으로 만족한다’(10점 만점에 8~10점 부여)는 반응을 보인 비율은 전반적으로 꾸준한 하강세를 보였다[표 3]. 2005년 62.4%로 정점을 찍은 후 급격히 하락해 2008년엔 40%대로 떨어졌다. 이후 종합체감만족률은 40%대에서 답보하고 있어, 자동차 회사들이 제공하는 제품과 서비스에 대해 소비자들은 기대 이하라고 평가하고 있음을 보여준다.

[표3] 연도별 자동차 종합체감만족률

	기획조사 연도				
	2007	2008	2009	2010	2011
산업평균	52.7	46.3	48.3	45.1	44.7
현대	51.4	45.2	50.0	42.9	43.4
기아	52.6	42.6	43.3	40.0	40.1
쉐보레	45.6	41.9	37.7	41.6	48.4
르노삼성	65.6	59.3	63.1	60.0	57.2
쌍용	48.0	42.6	34.9	33.0	38.7
수입차	63.5	64.4	67.2	63.2	55.5

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

회사별로 보면 르노삼성은 만족률 57.2%로 금년에도 1위를 해 10년 연속 1위라는 영예를 차지했다. 그러나 지속적인 하강 국면에 있어 아쉬움이 남는다. 조사 원년(2002년) 85.6%라는 기록적으로 높은 곳으로부터 금년에 50%대로 계속 하강 곡선을 그리고 있다. 현대와 기아는 40%대에서 상승과 하강을 반복하고 있는 반면 쉐보레는 2007년, 2008년 최하위, 2009년 4위, 2010년 3위를 거쳐 금년에는 현대를 제치고 2위에 올랐다. 쉐보레만이 유일하게 2년 연속 상승하며 선전했다.

수입차의 고객만족은 80%대(2003년)에서 계속 하락해 금년에 50%대로 떨어졌다. 전년 63.2%로 1위 르노삼성을 3.2%p의 차이로 앞섰으나 금년에는 7.7%p 하락한 55.5%로 추월당했다. 그러나 산업평균보다는 10%p 이상 앞서고 있어 성장세를 이어가는데 무리가 없을 것으로 보인다.

‘고객만족 1위 차’에는 쉐보레 Alpheon이 선정되었다. 그 뒤를 현대 Accent, 5G Grandeur가 2,3위, 기아 K7, K5가 그 뒤를 이었다. 르노삼성은 New SM3(7위)만을 10위권에 올렸을 뿐이다.

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

[표4] 모델별 종합체감만족률 Top 10

RANK	MODEL	%**
*	QM5	78.0
*	SM7	73.3
1	Alpheon	73.0
2	Accent	69.7
*	Olrandio	68.1
3	5G Grandeur	65.5
4	K7	65.4
*	Rexton	65.2
5	K5	64.3
*	Veracruz	63.4
*	Equus	62.6
6	Genesis	61.4
7	New SM3	61.2
8	Cruze	61.0
9	SantaFe	60.9
10	Sportage R	60.6
전체 평균		60.5

* 2011출시, 2010단종, 사례수 적은 모델 등으로 순위매김에서 제외

** Top3Box % : 10점 만점 평가에 8~10점 평가자 비율

이번 조사결과와 특징은 품질스트레스는 지속적으로 증가하는 추세이며, 자동차 회사에 대한 소비자들의 평가 역시 매년 나빠지고 있다는 것이다. 품질스트레스가 높아진 것은 여러 차례의 리콜이 큰 영향을 준 것으로 보인다. 그럼에도 유일하게 2년 연속 더 좋은 점수를 받으며 1위에 올라선 쉐보레의 선전은 높이 평가할 만하다.

종합체감만족률로 알 수 있는 소비자들의 자동차회사에 대한 평가는 계속 나빠지고 있다. 자동차회사들은 왜 소비자들 자동차와 자동차회사에 대해 점점 더 비판적인 시각으로 변해가고 있는지 알아야만 한다. 금년에 다소 나빠지기는 했지만 수입차 회사들에 대한 평가는 산업평균보다 10%p 이상 앞서고 있다. 그러나 작년에 비해 큰 폭으로 하락했고, 국내 1위 업체보다 뒤지는 성적을 보인 것은 주목할 만하다. 수입차가 아직 유리한 고지에 있기는 하지만 확실히 예전만 못함을 알 수 있다.

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

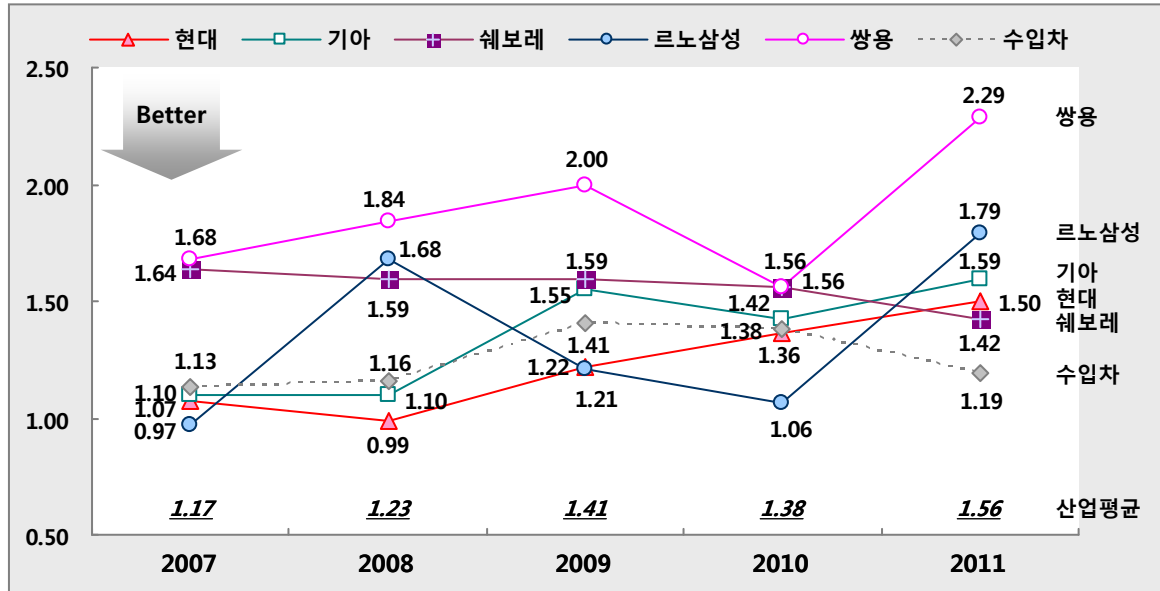
For more Information

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

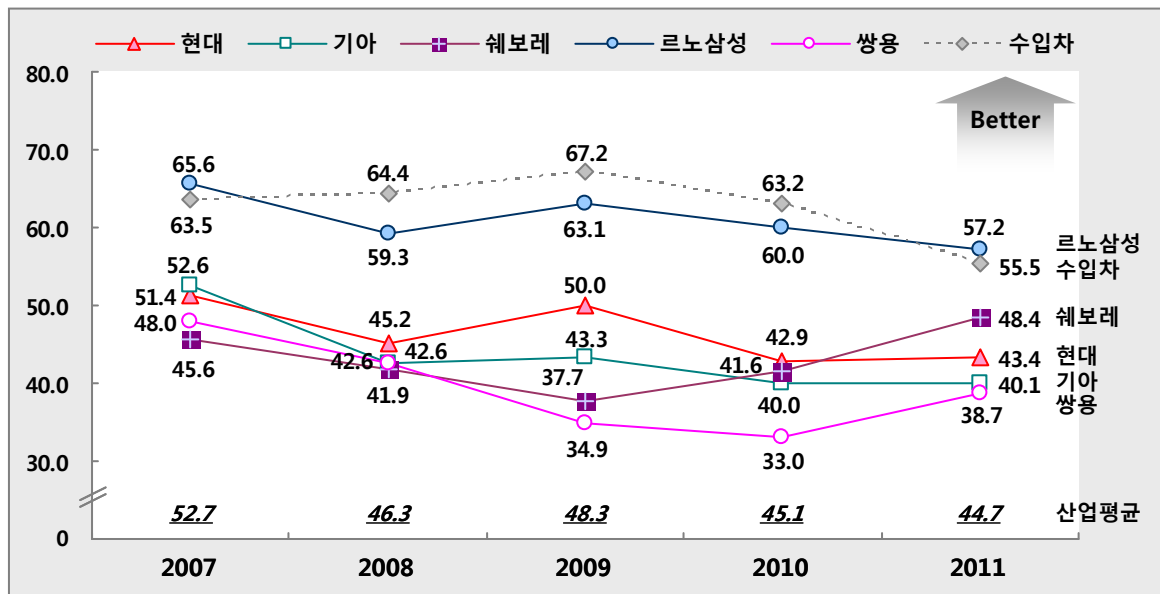
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

부록: 연도별 자동차 품질스트레스와 종합체감만족률 추이

[그림 1] 연도별 자동차 품질 스트레스 추이



[그림 2] 연도별 자동차 종합체감만족률 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