

수입차 고객만족, 혼다와 도요타의 점전

- 수입차 고객만족 전반적으로 하락
- Honda 종합체감만족률 5년 연속 1위
- 렉서스의 추락과 도요타의 급상승

수입차의 판매는 꾸준히 증가하고 있으나, 국산을 크게 앞서던 고객만족은 크게 하락했다. 수입차 간의 치열한 경쟁과 중저가 모델들이 크게 늘어난 데 따른 결과다. 치열한 경쟁 속에서도 Honda는 고객만족 1위를 이어가 5년 연속이라는 기록을 만들었다. 작년 '고장/하자 적은 수입차 1위'와 'A/S 좋은 차 1위' 등 2관왕을 누린 Lexus는 두 개의 타이틀 모두를 형제 도요타에 내주고, 판매량 부족으로 랭킹에도 오르지 못했다. 제 살 깎아 먹기의 전형적인 예라 할 수 있다. 일본 브랜드의 고객만족 상위권 독식은 앞으로도 계속 될 것으로 예상된다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)는 2002년부터 매년 7월에 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 대규모 기획조사를 실시해왔다. 지난해에 이어 수입차 브랜드에 대한 종합체감만족률과 고객이 경험한 품질 문제점 수, 그리고 A/S에 대한 만족도를 분석했다.

수입 브랜드의 종합체감만족률은 최근 3년 이내(2008년 7월 이후 구입) 새 차를 구입한 소비자들에게 그 회사의 제품, 마케팅, 정책, 서비스 등 전반에 대해 만족하는 정도를 평가한 결과다. 4년 연속 65% 이상을 유지하던 수입차의 종합체감만족률은 10%p나 떨어져 55%를 기록했다. 5년 내 최저 성적이다. 지난 3년간 국산차의 평균(46%)을 18%p 이상 앞섰으나 10%p의 차이로 줄어 들었다. 브랜드별(적정표본 60사례 이상 브랜드만 제시)로는 Honda가 74%로 1위를 차지했다. 2위는 Toyota(71%), 3위는 Mercedes-Benz(63%)였다. 4위는 Infiniti(56%)가 차지했다[표 1].

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

[표1] 수입브랜드 종합체감만족률 추이 <2007-2011> (%)

	2011	2010	2009	2008	2007
수입차 평균	55	66	65	67	66
Honda (139*)	74	80	82	80	80
Toyota (102)	71	-	-	-	-
Mercedes-Benz (132)	63	75	80	67	62
Infiniti (65)	57	-	-	-	-
BMW (240)	53	65	60	62	66
Volkswagen (223)	52	63	65	65	59
Audi (111)	42	60	54	59	59
Lexus (58)**	64	80	74	80	78

* ()안은 사례수 ○: BIC(Best In Class)

**Lexus는 2010년도 2위였으나 사례수가 불충분하여 순위평가에서 제외함

Honda가 작년에 이어 5년 연속 종합체감만족률 1위를 이어갔지만 이 역시 작년보다 6%p 떨어진 성적이다. 작년 2위였던 Lexus는 사례수 부족으로 순위 평가에도 포함되지 못했고, 성적도 16%p나 떨어지는 부진을 보였다. 처음 순위 평가에 포함된 Toyota는 71%로 2위를 차지하며 단숨에 Honda의 턱밑까지 추격했다. Lexus의 부진과 Toyota의 급상승은 긴밀히 관련되어 있다. Toyota는 엔고와 품질문제로 타격 받은 Lexus의 훌륭한 대안 역할을 했다. 수입차 고객 만족은 전체적으로 후퇴해 작년도 성적을 유지하거나 향상된 수입브랜드는 하나도 없었다.

2008년 7월 이후 새 수입차를 구입한 소비자들에게 차를 사용하면서 경험한 문제점이나 하자를 물어 품질문제점 수를 측정했다. 측정단위는 차량 1대당 평균 '건'이다. 2011년도 조사 결과 수입차의 평균 품질문제점 수는 2.28건이었다. 금년은 작년(2.51건)보다 0.23건 줄어 다소 향상되었다고 볼 수 있다. 브랜드별로 보면 Toyota가 1.38건으로 1위를 차지했다. 2위는 BMW(1.62건), 3위는 Honda(1.72건)였다[표 2].

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

[표2] 수입브랜드 품질문제점 수 추이<2007-2011> (건)

	2011	2010	2009	2008	2007
수입차 평균	2.28	2.51	2.46	2.02	2.40
Toyota (83*)	1.38	-	-	-	-
BMW (191)	1.62	2.21	3.19	1.72	2.68
Honda (112)	1.72	2.61	2.16	1.84	1.64
Mercedes-Benz (97)	2.15	2.44	2.10	2.11	2.35
Volkswagen (185)	2.41	2.46	2.06	2.40	3.46
Audi (83)	2.69	2.49	2.83	2.12	1.65
Lexus (41)**	1.26	1.86	1.58	1.71	1.26

* ()안은 사례수 ○ : BIC(Best In Class)

** Lexus는 2007~2010년도 4년 연속 1위였으나 사례수가 불충분하여 순위평가에서 제외함

처음 순위 평가에 포함된 Toyota가 단번에 1위를 차지하는 기염을 토했는가 하면, 4년 연속 고장/문제점 적은 수입차 1위를 유지하던 Lexus는 사례수 불충분으로 순위평가에서 밀려났다. BMW는 1.62건으로 2년 연속 2위를 차지했으며, Honda는 1.72건으로 3위에 올랐다. 올해에는 1, 2, 3위까지가 1건대를 기록하는 향상을 보였다.

지난 1년간 수입차를 이용하며 수입차 한국법인이나 딜러가 직접 운영하는 공식 서비스센터에서 A/S를 받은 적이 있는 소비자들에게 A/S 만족도를 물어 1,000점 만점으로 점수를 구했다. 2008년 이후 810점대를 유지하던 수입차 평균은 2011년 802점으로 다소 후퇴했다. 브랜드별로 보면 Toyota가 859점으로 1위를 차지했으며 Honda가 858점으로 2위, Mercedes-Benz가 840점으로 3위를 차지했다[표 3].

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

[표3] 수입브랜드 A/S만족도 추이<2007-2011>

(점)

	2011	2010	2009	2008	2007
수입차 평균	802	811	812	814	797
Toyota (87*)	859	-	-	-	-
Honda (234)	858	862	883	869	865
Mercedes-Benz (190)	840	845	847	864	796
Lexus (152)	831	872	859	861	846
Infiniti (83)	799	842	864	882	813
Volvo(96)	798	810	780	844	826
BMW (319)	790	800	767	775	757
Volkswagen (235)	782	758	815	780	746
Ford (94)	781	788	777	772	760
Peugeot (80)	757	-	-	-	-
Audi (123)	749	770	797	822	784

* ()안은 사례수 ○ : BIC(Best In Class)

2011년도의 수입차의 A/S 만족도 평균(802점)은 국산차 평균(800점)과 크게 다르지 않다. 지금까지 수입차 고객들이 누리던 A/S에 대한 만족도 우위가 국산차의 향상으로 사라진 셈이다. 작년 1위였던 Lexus는 4위로 밀려났는가 하면, 금년 처음 순위 평가에 포함된 Toyota는 첫 등장과 함께 1위 자리를 차지했다. Honda는 2007년~2009년까지 3년간 1위였다가 2010년에 Lexus, 금년엔 다시 Toyota에 1위를 내주며 2위 자리에 머물렀다. 2년 연속 도요타 가문에 수모를 당한 셈이다. Mercedes-Benz는 3년 연속 3위에 머물러 일본차의 높은 벽을 실감해야 했다.

올해 수입차의 고객만족도 조사의 특징은 Toyota의 급부상과 Lexus의 추락이다. Toyota와 Lexus는 서로 다른 시장에 속하기 때문에 카니발리즘(제 살 깎아 먹기)은 없을 것이라는 예상은 크게 어긋났다. Toyota는 Lexus의 고객을 뺏어갔을 뿐 아니라 '최우수 품질', '최우수 A/S'라는 타이틀마저도 앗아갔다. Toyota와 Lexus의 도전과 응전이 어떤 전개를 보일지 관심을 끈다.

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